

**PELAKSANAAN PELAYANAN PETUGAS LAPANGAN KELUARGA
BERENCANA BADAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA
DI DESA WONOKROMO KECAMATAN PLERET
KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh :
Mina Khikatul Choiriyah
NIM. 09402244006**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAKSANAAN PELAYANAN PETUGAS LAPANGAN KELUARGA
BERENCANA BADAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA DI
DESA WONOKROMO KECAMATAN PLERET KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI

Oleh:

MINA KHIKATUL CHOIRIYAH

NIM. 09402244006

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 7 April 2014

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui
Dosen Pembimbing



Rosidah, M.Si
NIP. 19620422 198903 2 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PELAKSANAAN PELAYANAN PETUGAS LAPANGAN KELUARGA BERENCANA BADAN KESEJAHTERAAN KELUARGA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA DI DESA WONOKROMO KECAMATAN PLERET KABUPATEN BANTUL” oleh : Mina Khikatul Choiriyah, NIM : 09402244006 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 25 April 2014 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Suranto, M.Pd, M.Si	Ketua Penguji		16-05-14
Rosidah, M.Si	Sekretaris Penguji		12-05-14
Djihad Hisyam, M.Pd	Penguji Utama		05-05-14

Yogyakarta , 20 Mei 2014

Fakultas Ekonomi

Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Mina Khikatul Choiriyah

NIM : 09402244006

Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

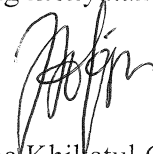
Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : **“ Pelaksanaan Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga
Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan
Perempuan dan Keluarga Berencana di Desa Wonokromo
Kecamatan Pleret”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain atau telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan dalam penyelesaian studi pada universitas lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang telah mengikuti penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Februari 2014

Yang menyatakan,



Mina Khikatul Choiriyah

NIM. 09402244006

MOTTO

**“ALLAH TIDAK AKAN MEMBEBANI SESEORANG MELAINKAN
SESUAI DENGAN KESANGGUPANNYA”**

(QS. AL BAQARAH : 286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al Insyirah : 6-8)

“Ya Tuhanku berilah aku ilham untuk tetap mensyukuri nikmat-Mu yang telah Engkau anugerahkan kepadaku dan kepada dua orang yaitu ibu bapakku dan untuk mengerjakan amal saleh yang Engkau ridhai; dan masukkanlah aku dengan rahmat-Mu ke dalam golongan hamba-hamba-Mu yang saleh”

(QS An Naml : 19)

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur kepada ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Kuasa, saya persembahkan skripsi ini kepada :

- Bapak dan Ibu Mudlofar tercinta, orang tua saya yang telah memberikan kasih sayang, doa dan dukungan demi keberhasilan saya
- Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta

**PELAKSANAAN PELAYANAN PETUGAS LAPANGAN KELUARGA
BERENCANA BADAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA
DI DESA WONOKROMO KECAMATAN PLERET KABUPATEN
BANTUL**

Oleh:
MINA KHIKATUL CHOIRIYAH
09402244006

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK PP dan KB) di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala BKKPP dan KB Kabupaten Bantul sebagai informan kunci dan 3 orang PLKB Kecamatan Pleret, 7 orang masyarakat pengguna jasa Desa Wonokromo Kecamatan Pleret sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan seperti kondisi tata ruangan yang rapi, bersih, nyaman, dan aman serta tempat parkir luas. Untuk fasilitas fisik mengenai kelengkapan teknologi seperti Laptop dan LCD, PLKB sama sekali belum pernah menggunakan dikarenakan keterbatasan biaya dan kurangnya pemahaman mengenai teknologi. (2) PLKB telah memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat, adanya keakuratan serta kepercayaan pelayanan dalam memberikan penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat. PLKB juga tidak membedakan agama, ras, suku, dan golongan dalam memberikan pelayanan penyuluhan artinya tidak diskriminatif. (3) Daya tanggap yang diberikan pihak PLKB yaitu selalu menangani setiap keluhan masyarakat serta memberikan solusi kepada masyarakat. (4) Jaminan yang diberikan PLKB ditunjukkan dengan adanya petugas PLKB yang mempunyai pengetahuan luas dalam memberikan informasi terhadap masyarakat pada saat penyuluhan berlangsung. (5) Perhatian yang dilakukan PLKB yaitu dengan memberikan perhatian lebih kepada masyarakat yang susah untuk diajak ber-KB dengan cara mendatangi ke rumah masyarakat atau dengan istilah *door to door* agar penyuluhan dapat terfokus.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Petugas Lapangan Keluarga Berencana

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT , yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret” merupakan bentuk karya tulis yang wajib disusun oleh mahasiswa guna memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi pada Program Strata 1 Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini, penulis banyak mendapat pengarahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan izin penelitian.
4. Ibu Rosidah, M.Si., Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Bapak Djihad Hisyam, M.Pd., Dosen Narasumber yang telah memberikan banyak saran guna perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Suranto A.W, M.Pd, M.Si, Ketua Penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran guna perbaikan skripsi ini.
7. Bapak Jamak Sari, Ibu Hidayati dan Ibu Vivid Nur Fitriyani selaku PLKB Kecamatan Pleret yang telah memberikan data-data sehubungan dengan penulisan skripsi ini.
8. Semua teman-teman ADP Reguler dan Non Reguler 2009, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.

8. Semua teman-teman ADP Reguler dan Non Reguler 2009, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
9. Penyemangatku Muhammad Amrustian, terima kasih atas kesabaran, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu juga telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut.

Yogyakarta , April 2014

Penulis,



Mina Khikatul Choiriyah

NIM. 09402244006

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
 BAB II KAJIAN TEORI	 9
A. Deskripsi Teori.....	9
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	11
3. Standar Pelayanan Publik.....	16
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	20
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
6. Evaluasi Pelayanan Publik.....	25
B. Penelitian yang Relevan.....	28
C. Kerangka Pikir	29
D. Pertanyaan Penelitian	30
 BAB III METODE PENELITIAN	 31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Definisi Operasional	32
D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data	34

G. Pemeriksaan Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian	37
1. Deskripsi BKK, PP dan KB	37
a. Sejarah BKK, PP dan KB	37
b. Visi dan Misi	39
c. Tugas Pokok dan Fungsi.....	39
d. Dasar Hukum.....	39
e. Profil BKK, PP dan KB	41
2. Profil PLKB BKK, PP dan KB	41
a. Pokok-pokok Pelaksanaan.....	41
b. Pembinaan Tenaga Fungsional PLKB.....	42
c. Program-program BKK, PP dan KB.....	47
d. Sasaran Penyuluhan PLKB.....	55
e. Strategi Pelayanan Publik PLKB.....	58
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	76
1. Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	76
2. Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>).....	77
3. Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	78
4. Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>).....	78
5. Aspek Empati (<i>Empathy</i>).....	78
C. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Implikasi... ..	98
C. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman wawancara.....	103
2. Hasil wawancara	105
3. Pedoman observasi.....	115
4. Struktur organisasi BKK, PP dan KB Bantul.....	116
5. Foto penyuluhan PLKB	117
6. Foto ruang kerja PLKB Kecamatan Pleret.....	118
7. Surat Ijin Penelitian.....	119

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan interaksi dengan orang lain dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini berhubungan dengan hakekat manusia sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, masyarakat membutuhkan kehidupan bermasyarakat maupun kehidupan berwarga negara. Salah satu contoh tersebut ialah kegiatan pelayanan. Manusia memerlukan orang lain dalam memenuhi kebutuhan hidup, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pada kehidupan bernegara, manusia sebagai warga negara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat untuk pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan publik (*public service*).

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 terdapat pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik (*public service*) diperlukan semua kalangan masyarakat untuk menunjang kebutuhan akan pelayanan yang bersifat menyeluruh. Instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik (*public service*) salah satunya ialah Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKKPP dan KB) Kabupaten Bantul. Pada instansi pemerintah ini memberikan pelayanan dibidang kesejahteraan keluarga. Petugas yang memberikan pelayanan disebut Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB). Tugas dari seorang PLKB yaitu untuk memberikan pelayanan publik yang berupa penyuluhan kepada masyarakat dalam hal KB untuk menekan laju pertumbuhan penduduk khususnya di Kabupaten Bantul.

Bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh PLKB di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul ialah dengan terjun langsung ke masyarakat guna memberikan pengarahan dan sosialisasi mengenai pentingnya program KB, melakukan pendataan penduduk, menyusun kegiatan bersama dengan ibu-ibu PKK. PLKB di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul bekerja sama dengan aparat masyarakat mengadakan pertemuan di balai desa maupun di rumah warga yang membutuhkan informasi. Tetapi masih ada beberapa kendala yang kerap ditemui oleh PLKB di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul.

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya yaitu kemampuan petugas (PLKB) dalam

memberikan penyuluhan, ketersediaan sarana dan prasarana serta keberhasilan program yang telah ditetapkan. Sebelum terjun ke lapangan, PLKB dibekali Latihan Dasar Umum (LDU) agar dalam melayani masyarakat benar-benar memahami akan tugas dan fungsinya. Hal ini bertujuan supaya para PLKB nantinya memiliki keterampilan yang dapat memudahkan dalam melayani masyarakat. Selain LDU, para PLKB juga mengikuti diklat-diklat mengenai kinerja sebagai PLKB itu sendiri.

Menurut hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, sarana dan prasarana yang dimiliki PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret dalam memberikan penyuluhan kurang menarik. Salah satu contohnya yaitu tidak adanya media komunikasi seperti Laptop dan LCD sehingga pada saat penyuluhan berlangsung terasa membosankan.

Selain itu fasilitas yang diberikan oleh Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK, PP dan KB) Kabupaten Bantul juga perlu diperhatikan. Hal ini menjadi sorotan karena fasilitas yang diperlukan belum terpenuhi secara maksimal. Fasilitas yang dibutuhkan dalam hal ini adalah pengadaan laptop bagi setiap Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB). Penggunaan 1 buah fasilitas laptop masih dipergunakan oleh 4 orang PLKB, sehingga menjadi hambatan dalam melakukan pekerjaan.

Pada buku pedoman Penyediaan dan Pemberdayaan Tenaga Fungsional Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) di Lingkungan Pemerintah Daerah, keberhasilan Program Kependudukan dan Keluarga

Berencana yang berupa penyuluhan kesehatan reproduksi remaja sangat dipengaruhi oleh peran serta PLKB. Hal ini disebabkan peran PLKB dalam melaksanakan tugasnya untuk penyuluhan KB berhubungan langsung dengan masyarakat serta sebagai penggerak masyarakat di desa/kelurahan binaannya, dengan tujuan untuk mendapat akses dan kualitas pelayanan KB yang memadai.

Salah satu program PLKB ialah program pemerintah “*Ayo ikut KB, 2 Anak Lebih Baik*” ternyata belum sepenuhnya terealisasi terutama di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret. Hal ini dikarenakan masih adanya keyakinan dari para pemuka agama di Wonokromo yang mayoritas merupakan ustadz yang berpendapat bahwa menggunakan alat kontrasepsi tidak dibenarkan dalam agama. Menurut data yang diperoleh dari PLKB sebanyak 30% keluarga yang tinggal di Wonokromo memiliki lebih dari 2 anak. Data tersebut yaitu 3 anak berjumlah 26 keluarga, 4 anak berjumlah 13 keluarga, 5 anak berjumlah 8 keluarga, 6 anak berjumlah 2 keluarga dan 10 anak berjumlah 1 keluarga. Akibat dari banyak anak tersebut rata-rata kualitas hidup dan perhatian orangtua terhadap anak menjadi kurang.

Jam kerja untuk PLKB pada Hari Senin s.d Kamis 07.30-15.30 WIB sedangkan untuk Hari Jumat di mulai pukul 07.30 s/d 14.30. Pembagian tugas di setiap wilayah Kecamatan Pleret ialah di Kelurahan Wonokromo Ibu Susiati, di Kelurahan Pleret dan Wonolelo Bapak Jama'sari, di Kelurahan Segoroyoso dan Bawuran Bapak Supardi. Dari jam kerja tersebut, jika masyarakat mengadakan pertemuan malam hari

maka para PLKB harus siap dan mau untuk datang dalam pertemuan guna melayani masyarakat.

Program lain yang dilakukan oleh PLKB ialah penyuluhan mengenai kesehatan reproduksi bagi remaja melalui kader-kader di setiap kecamatan. Setiap kader bertugas membantu mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai pentingnya kesehatan reproduksi, akan tetapi masih ada beberapa remaja yang tidak merespon dengan positif. Data yang diperoleh dari PLKB Kecamatan Pleret menunjukkan bahwa 30% kehamilan diluar nikah banyak bermunculan di kalangan remaja, bahkan masih ada orang tua yang menikahkan anaknya dalam usia remaja (dibawah umur) karena alasan hamil di luar nikah. Dari hasil pemaparan beberapa masalah tersebut di atas menjadi latar belakang peneliti dan dengan mengacu pada hasil observasi yang sudah ada sebelumnya maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang *“Pelaksanaan Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kecamatan Kabupaten Bantul”*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK, PP

dan KB) di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut :

- a. Pada saat penyuluhan berlangsung tidak menggunakan Laptop atau LCD sehingga menyebabkan pelayanan kurang menarik dan membosankan.
- b. Kurangnya fasilitas kerja bagi Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) di Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK PP dan KB) Kabupaten Bantul, sehingga menyebabkan kinerja tidak optimal dalam pelayanan publik.
- c. Pelaksanaan program kerja mengenai “*2 Anak Lebih Baik*” di Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK PP dan KB) Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul belum terlaksana sepenuhnya.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan serta mengingat keterbatasan biaya, waktu dan tenaga, dan untuk memfokuskan permasalahan yang akan dikaji, maka peneliti perlu mengadakan pembatasan masalah. Dalam penelitian ini, permasalahan dibatasi pada Pelaksanaan Pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK PP dan KB) di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan yang ada dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana pelaksanaan pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKKPP dan KB) di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mengacu pada masalah yang telah disebutkan di atas, yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKKPP dan KB) di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul ?

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang peneliti kemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi bagi semua pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis dan bermanfaat untuk pengembangan studi mengenai pelaksanaan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Kantor BKK PP & KB Kabupaten Bantul

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan guna penyempurnaan pelayanan publik oleh Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana (PLKB).

2. Bagi peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

3. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta khususnya mahasiswa jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).”

Pengertian lain menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

Pendapat lain dari Ratminto (2005:4) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik

Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Paimin (2007:165) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (service outcome) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan); dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi); jasa beragam selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta di mana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang , tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Timbulnya pelayanan menurut Moenir (2010:12) dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Pelayanan timbul karena

ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu :

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang;
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya;
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara sejahtera (*welfare state*).

Ada lima karakteristik menurut Ratminto (2005:10-11) yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu :

- a. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
- b. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
- c. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
- d. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
- e. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta, adaptabilitas pelayanan sangat tinggi. Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk merespon keinginan pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yang lain. Jelas sekali bahwa locus kontrol ada di pihak pengguna/klien. Dengan demikian sifat pelayanannya adalah pelayanan yang dikendalikan oleh pengguna.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder, adaptabilitas tidaklah setinggi sebagaimana terjadi diprivat. Terkadang pelayanan yang diberikan memang mengalami perubahan, tetapi perubahan ini terjadi bukan karena tuntutan pengguna. Di sini locus kontrol masih di pihak penyelenggara pelayanan, tetapi

posisi tawar penyelenggara pelayanan tidak terlalu tinggi karena sudah ada lebih dari satu penyelenggara pelayanan. Jenis pasarnya adalah oligopoli. Intervensi kepentingan pemerintah mungkin tidak terlalu tinggi, tetapi masih ada intervensi kepentingan lembaga penyelenggara pelayanan. Dengan demikian sifat pelayanannya dikendalikan oleh penyelenggara pelayanan. Beberapa contoh pelayanan publik jenis ini adalah program KB, usaha-usaha yang dilakukan oleh BUMN dan BUMD.

Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dan bersifat primer, adaptabilitas sangat rendah. Intervensi pemerintah sangat tinggi, dan locus kontrol juga ada di tangan pemerintah. Konsekuensinya, posisi tawar pengguna sangat rendah dan sifat pelayanannya ditentukan oleh pemerintah. Sedangkan bentuk pasarnya adalah monopoli. Contoh pelayanan jenis ini adalah pelayanan pajak, pertahanan, polisi, dan perizinan.

Selanjutnya penyelenggaraan pelayanan umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain :

- a. Pola Pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah lainnya yang bersangkutan.
- c. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/tinggal oleh

beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.

- d. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan

adanya empat pola pelayanan, yaitu :

- a. Fungsional
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat
Pola pelayanan publik diartikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu
Pola penyelenggara pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu :
 - 1. Terpadu satu atap
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat masyarakat tidak perlu disatupadatkan.
 - 2. Terpadu satu pintu
Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - 3. Gugus tugas
Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selanjutnya dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok. Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan,

penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
- b. Meningkatkan produktivitas barang dan jasa;
- c. Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan;
- e. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dapat disimpulkan dari paparan di atas dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan dengan prinsip fungsional, terpusat dan terpadu agar pelayanan publik terlaksana dengan baik. Tujuan pedoman ini untuk mendorong terwujudnya penyelenggara pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan.

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah didalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia

mengesahkan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU No.25 tahun 2009 tersebut, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Proses Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya dalam UU No.25 tahun 2009 penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Didalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Kemudian, penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut. Pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- b. Persyaratan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- f. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana
Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- n. Evaluasi kinerja Pelaksana
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis menurut Sinambela (2006:15-19) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti ;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut hingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terinci Dadang Juliantara mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain :

1. Ketidadaan komitmen dari manajemen;
2. Ketidadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;

5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan;
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi;
7. Ketidakesesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan;
8. Ketidakcukupan sumber daya dan dana;
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal;
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Selanjutnya Budiman dalam Sinambela (2006:20) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat ; *assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan

kepuasan atas penggunaan produk. Menurut Tjiptono (2004:69) tolak ukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari sepuluh dimensi yaitu :

- a. *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan.
- b. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- c. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- d. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan sikap atau perilaku ramah terhadap pelanggan.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2004:70) menyatakan adanya *overlapping* di antara beberapa dimensi. Oleh sebab itu, para peneliti menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi yang disebut dimensi pokok yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

- a. Transparansi
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk menunjang kelancaran dalam kegiatan

pelayanan dan proses pekerjaan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

6. Evaluasi Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan Keputusan Nomor KEP/25/M-PAN/2004. Dalam Pedoman ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yakni sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu terjangkau masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- m. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Selanjutnya Gronroos dalam Purnama (2006)

[http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/32311/4/Chapter%20II.](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/32311/4/Chapter%20II.pdf)

[pdf](#) diunduh 10 juni 2013) mengemukakan bahwa terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Outcome-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan ketrampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.
- b. *Process-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan proses terjadinya layanan. Kriteria ini terdiri dari :
 1. Sikap dan perilaku pekerja.
 2. Kendalan dan sifat dapat dipercaya.
 3. Tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan.
- c. *Image-related Criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

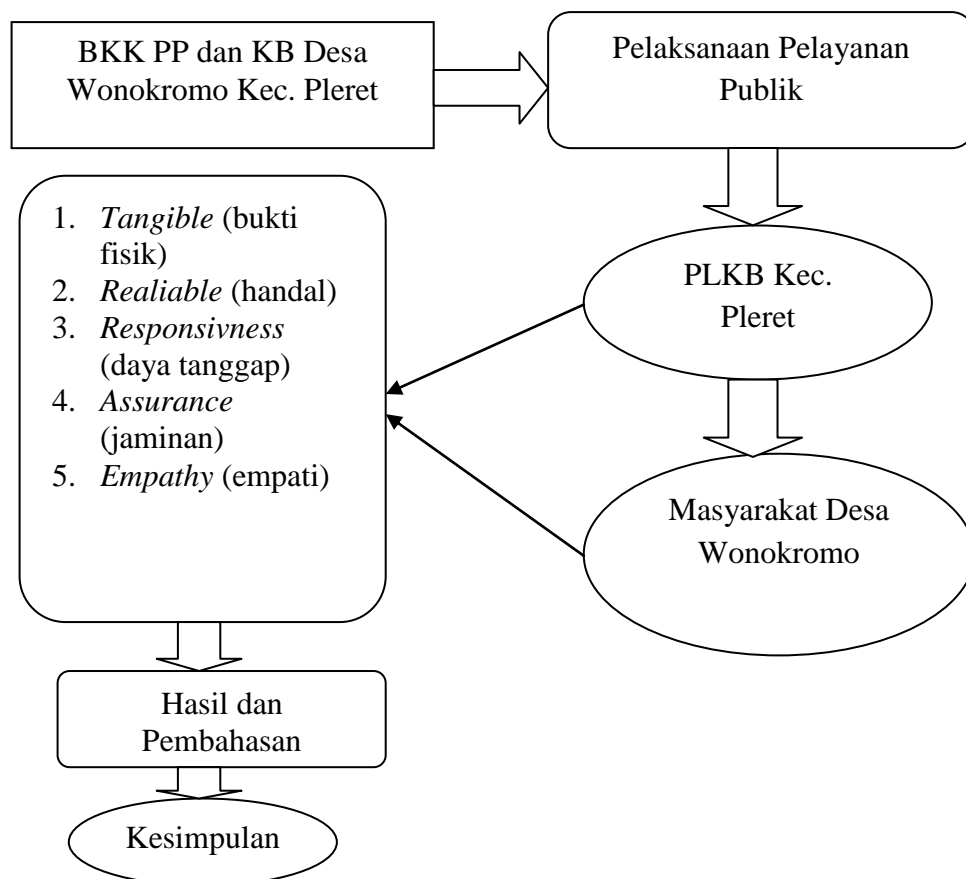
Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Safitrah Arifin (2012) Mahasiswa Program Kerjasama Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makasar yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang.” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh petugas kecamatan di Kecamatan Maritengngae menunjukkan kualitas yang baik. Hal ini dapat dilihat dari sinkronisasi antara program kerja pelayanan publik Kecamatan Maritengngae yang sudah terlaksana dengan penilaian secara langsung oleh masyarakat setempat.
2. Dwi Purwanti pada tahun 2008 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta telah terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No. 23

Tahun 2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan, namun masih ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya.

C. Kerangka Pikir



Bagan 1. Kerangka Pikir

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kehandalan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Desa Wonokromo Kecamatan Pleret ?
2. Bagaimana ketepatan waktu dalam melayani masyarakat di Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Desa Wonokromo Kecamatan Pleret ?
3. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) terhadap pelayanan kepada masyarakat Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Desa Wonokromo Kecamatan Pleret ?
4. Bagaimana Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) memberikan kepercayaan kepada masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Desa Wonokromo Kecamatan Pleret ?
5. Bagaimana bentuk perhatian Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan informasi di Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Desa Wonokromo Kecamatan Pleret ?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif karena bertujuan untuk menggali fakta tentang pelaksanaan pelayanan Petugas Lapangan Keluarga Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul, yang kemudian dideskripsikan dengan fakta yang ada berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Dikatakan pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK PP dan KB) Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul dan waktu penelitian pada bulan Oktober 2013 sampai Januari 2014.

C. Definisi Operasional

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional. Yang dimaksud pelayanan publik di sini adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK PP & KB). Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan publik sehingga tujuan yang diharapkan tercapai. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu :

- a. *Tangible* (bukti fisik)
- b. *Reliable* (handal)
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

D. Informan Penelitian

Subyek penelitiannya adalah para Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) di Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKKPP dan KB) Kabupaten Bantul yang terdiri dari : Kepala BKKPP dan KB Kabupaten Bantul sebagai *Key Informan* atau informan kunci, dan 3 orang PLKB Kecamatan Pleret, 7 orang masyarakat pengguna jasa Desa Wonokromo Kecamatan Pleret sebagai informan pendukung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data secara langsung. Observasi ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik di Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK PP dan KB) Desa Wonokromo Kecamatan Pleret. Observasi dilengkapi dengan menggunakan pedoman observasi sebagai instrument pendukung. Format yang disusun dalam pedoman observasi berisi tentang hal-hal yang berhubungan program kerja petugas pelayanan publik.

b. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang pelayanan publik yang dilakukan secara langsung dengan PLKB ataupun masyarakat sebagai pengguna jasa. Pertanyaan dalam proses wawancara ditujukan kepada petugas pelayanan publik Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKKPP dan KB) Desa Wonokromo Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul dan masyarakat setempat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang sejarah Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK PP dan KB) di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret, struktur organisasi, informasi-informasi tercatat dan bentuk lainnya berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip ataupun dokumen.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Artinya dari data yang diperoleh dari penelitian, disajikan apa adanya kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada.

Model analisis data yang digunakan adalah analisis data Model Interaktif. Model Interaktif terdiri dari:

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian atau penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung dan berlanjut terus setelah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

c. Menarik Kesimpulan

Dari permulaan pengolahan data, peneliti mulai mencari makna dari data-data yang telah terkumpul. Selanjutnya mencari arti dan penjelasannya kemudian menyusun pola-pola hubungan tertentu yang mudah dipahami dan ditafsirkan. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas setiap permasalahan yang ada.

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data diterapkan dalam dalam rangka mengukur derajat kepercayaan dengan membuktikan kebenaran temuan hasil penelitian yang sesuai kenyataan di lapangan. Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data yang dilakukan adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Teknik triangulasi dalam penelitian ini yaitu menggunakan triangulasi sumber dan metode. Dengan teknik triangulasi sumber berarti membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara dari informan penelitian yang satu dengan yang lain, yaitu hasil wawancara antara PLKB

Kecamatan Pleret dengan kader (masyarakat). Kemudian triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipercaya dan diakui kebenarannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi BKK, PP dan KB Kabupaten Bantul

a. Sejarah BKK, PP dan KB

Sejak tahun 1956, program KB sudah diperkenalkan di Indonesia melalui sebuah organisasi swasta yang bekerja dibawah dukungan *International Planned Parenthood Federation* atau biasa disebut TPPF. Berselang lebih dari 1 (satu) dekade kemudian, tepatnya pada tahun 1970 (era 70'an) program pembangunan pun mulai digalakkan. Hal ini kemudian berdampak pada kurangnya stabilitas kependudukan di Indonesia. Setelah ditinjau lebih lanjut, ternyata masalah ini berpotensi untuk mengakibatkan terjadinya ledakan penduduk di tahun 2000 (BKKBN, 2010:8). Sehingga dibutuhkan sebuah solusi untuk dapat mengatasi permasalahan ini.

Pada akhirnya (1970) pemerintah menemukan sebuah solusi untuk menyelesaikan masalah kependudukan ini (UNFPA & BKKBN, 2007:1). Upaya penyelesaian masalah tersebut adalah melalui program keluarga berencana Nasional (program KB). Kemudian lahirlah sebuah lembaga yang menjadi penanggung jawab program KB secara Nasional yaitu Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional atau dikenal dengan BKKBN pada tahun 1970. BKKBN ini tidak hanya memiliki

wilayah kerja di daerah pusat saja (Jakarta), namun juga menyebar di seluruh wilayah Indonesia.

Berdirinya BKKBN ini memberikan angin segar bagi pemerintah pada masa itu. Hal ini terbukti pada era 80'an hingga 90'an, program KB mendapatkan masa keemasannya karena telah mampu menurunkan angka kelahiran setiap tahunnya secara signifikan (UNFPA & BKKBN, 2007:11). Beberapa waktu kemudian, tepatnya pada tahun 2004 terjadi otonomi daerah. Tidak lama kemudian, otonomi daerah pun diberlakukan di seluruh daerah di Indonesia. Tak terkecuali di daerah Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebelum diberlakukan otonomi daerah, wilayah Kabupaten Bantul ini masih menyandang nama BKKBN (pada masa itu). Namun setelah diberlakukannya otonomi daerah dan secara otomatis akan mengubah semua kebijakan yang ada di daerah tersebut, maka nama BKKBN pun tak lagi disandang. Oleh sebab itu, berdasarkan peraturan perundang-undangan No. 17 tahun 2007 nama BKKBN untuk Kabupaten Bantul diganti dengan nama Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BKK, PP dan KB). Hal serupa tidak hanya terjadi di Kabupaten Bantul saja, namun di seluruh wilayah Indonesia. Sedangkan untuk pergantian nama, kebijakan serta sistem operasional telah diserahkan sepenuhnya kepada pemerintah daerah setempat.

Setelah 39 tahun berlalu, tepatnya pada tahun 2009 pemerintah pusat mengeluarkan peraturan perundang-undangan No. 52 tahun 2009.

Undang-undang ini menjelaskan tentang perkembangan kependudukan dan perkembangan keluarga (BKKBN, 2011:2). Adapun isi dari undang-undang tersebut adalah tentang pergantian nama Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) menjadi Badan Kependudukan dan KB Nasional.

b. Visi dan Misi

Visi

Penduduk Tumbuh Seimbang Tahun 2015

Misi

Mewujudkan Pembangunan Berwawasan Kependudukan dan
Mewujudkan Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera

c. Tugas Pokok dan Fungsi

Melaksanakan tugas pemerintahan dibidang keluarga berencana dan keluarga sejahtera sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan perempuan dan keluarga berencana

d. Dasar Hukum

- a. Tap MPR No.IV/1999 tentang GBHN
- b. Undang-undang No. 10 tahun 1992 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Sejahtera
- c. Undang-undang No 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah
- d. Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- e. Undang-undang No 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara

- f. Undang-undang No. 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional
- g. Undang-undang No. 52 tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga
- h. Peraturan Pemerintah no. 21 tahun 1994 tentang Pembangunan Keluarga Sejahtera
- i. Peraturan pemerintah No. 27 tahun 1994 tentang Pengelolaan Perkembangan Kependudukan
- j. Keputusan Presiden No. 103 tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen
- k. Keputusan Presiden No. 09 tahun 2004 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen
- l. Keputusan Presiden No. 110 tahun 2001
- m. Peraturan Presiden No. 7 tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJM) 2004-2015
- n. Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan / Kepala BKKBN No. 10/HK.010 /B5/2001 tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN Pusat
- o. Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan / Kepala BKKBN No. 74/HK.010 /B5/2001 tahun 2001 tentang Tata Kerja BKKBN Provinsi dan kabupaten/Kota

p. Peraturan Presiden No. 62 Tahun 2010 tentang Organisasi dan
Kedudukan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana
Nasional

e. Profil BKKPP dan KB

Nama Badan : Badan Kesejahteraan Keluarga, Pemberdayaan
Perempuan, dan Keluarga Berencana (BKKPP
dan KB) Kabupaten Bantul Provinsi Daerah
Istimewa Yogyakarta.

Alamat : Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo 76 Kabupaten
Bantul

Telepon : (0274) 367331 dan (0274) 367708

E-mail : bkk@bantul.go.id

Kepala Kantor : Drs. Djoko Sulasno Nimpuno

2. Profil PLKB di BKK, PP dan KB

a. Pokok-Pokok Pelaksanaan

Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) adalah
PNS atau non PNS yang diangkat oleh pejabat yang berwenang yang
mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan kegiatan
penyuluhan, evaluasi dan pengembangan Kependudukan dan
Keluarga Berencana.

b. Pembinaan Tenaga Fungsional Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB)

BKKBN sebagai instansi pembina jabatan fungsional PLKB melakukan kegiatan-kegiatan antara lain :

- a. Penyusunan Kurikulum pendidikan dan pelatihan fungsional/teknis fungsional PLKB.
- b. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan fungsional/teknis fungsional PLKB.
- c. Penetapan standar kompetensi PLKB.
- d. Pengembangan Sistem Informasi Jabatan PLKB.
- e. Fasilitas penyusunan dan penetapan etika profesi PLKB.

Sedangkan pembinaan terhadap PLKB yang menyangkut pelaksanaan tugas di lapangan adalah :

a) Kedudukan

PLKB/PKB adalah Pegawai Pemerintah Daerah (Pemda) Kab/Kota berkedudukan di Desa/Kelurahan yang bertugas melaksanakan/mengelola, menggerakkan, memberdayakan serta menggalang dan mengembangkan kemitraan dengan berbagai pihak dalam pelaksanaan program kependudukan dan KB bersama institusi masyarakat pedesaan/perkotaan ditingkat Desa/Kelurahan.

b) Peran

1. Pengelola pelaksanaan kegiatan program kependudukan dan KB Nasional di desa/kelurahan
2. Penggerak partisipasi masyarakat dalam program kependudukan dan KB Nasional di desa/kelurahan
3. Pemberdayaan keluarga dan masyarakat dalam pelaksanaan program kependudukan dan KB Nasional di desa/kelurahan
4. Menggalang dan pengembang kemitraan dengan berbagai pihak dalam pelaksanaan program kependudukan dan KB Nasional di desa/kelurahan

c) Fungsi

PLKB mempunyai fungsi merencanakan, mengorganisasikan, mengembangkan, melaporkan dan mengevaluasi program kependudukan dan KB Nasional dan program pembangunan lainnya di tingkat Desa/Kelurahan.

d) Tugas

1. Perencanaan

PLKB dalam bidang perencanaan bertugas meliputi penguasaan potensi wilayah kerja sejak pengumpulan data, analisa penentuan masalah prioritas, penyusunan rencana kerja dan memfasilitasi penyusunan jadwal kegiatan tingkat RT, RW dan Desa.

2. Pengorganisasian

Tugas PLKB dibidang pengorganisasian meliputi kegiatan memperluas pengetahuan dan wawasan program, rekrutmen kader, mengembangkan kemampuan kader dan memerankan kader /IMP dan mitra kerja lainnya dalam program KB Nasional. PLKB dapat mengajak kader apabila di wilayah kerjanya ada kader, apabila tidak ada kader, PLKB diharapkan dapat membentuk kader serta memberikan pelatihan atau orientasi untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan kader. Selain itu PLKB memberikan fasilitas dan kesempatan yang lebih besar kepada kader untuk berperan sampai dengan pengembangan kemitraan dan jaringan kerja dengan berbagai instansi dan LSOM yang ada.

3. Pelaksana dan Pengelola Program

Tugas PLKB sebagai pelaksana/pengelola melakukan berbagai kegiatan mulai persiapan IMP/LSOM dan mitra kerja lainnya dalam melaksanakan program. Selain itu juga memfasilitasi peran IMP/LSOM dan mitra kerja lainnya serta memberi dukungan untuk terselenggaranya program kependudukan dan KB Nasional di desa/kelurahan serta advokasi, KIE

konseling maupun pelayanan pemberian pelayanan program kependudukan dan KB.

4. Pengembangan

Tugas PLKB melaksanakan pengembangan kemampuan teknis IMP/LSOM dan mitra lainnya dalam penyelenggaraan program kependudukan dan KB Nasional di desa/kelurahan.

3. Evaluasi dan Pelaporan

Tugas PLKB melaksanakan evaluasi dan pelaporan program Kependudukan dan KB Nasional sesuai dengan sistem pelaporan yang telah ditentukan secara berkala.

4. Uraian Tugas PLKB

- a. Melakukan konsolidasi dengan semua pihak terkait untuk menyusun rencana pelaksanaan kegiatan program KB ditingkat lini lapangan.
- b. Mengumpulkan dan mengolah data mengenai aspek-aspek demografis, sosial budaya, geografis, tingkat peran serta masyarakat dan IMP sebagai bahan analisis dan evaluasi ditingkat desa.
- c. Melakukan kunjungan/pendekatan kepada tokoh formal/informal dalam rangka pendekatan untuk

memperoleh kesepakatan operasional dalam program kependudukan dan KB Nasional.

- d. Melakukan penggerakan kepada masyarakat dan IMP agar lebih aktif berperan dalam program kependudukan dan KB Nasional di wilayah kerjanya (desa).
- e. Mengumpulkan data dan informasi masalah serta melakukan pembahasan masalah bersama Kader/Poktan dan pihak-pihak terkait dalam pertemuan berkala.
- f. Melakukan hubungan kerjasama dengan pihak terkait ditingkat desa untuk memperoleh dukungan dalam kegiatan koordinasi pelaksanaan program Kependudukan dan KB ditingkat desa.
- g. Menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas pekerjaannya.
- h. Menyampaikan laporan kepada Camat dan PPLB/ka. UPTD/Koordinator/Kepala Cabang Dinas dengan tembusannya kepala desa mengenai tugas pekerjaan yang telah selesai dilaksanakan.
- i. Melakukan tugas pekerjaan lainnya sesuai petunjuk Kepala Desa.

5. Penggerakan Program

- a. Pertemuan Ketua Kelompok KB dengan anggota di RT
- b. Pertemuan Ketua Kelompok Kegiatan dengan anggota di RT
- c. Pertemuan Sub PPKBD dengan Ketua Kelompok KB di RW/Dusun
- d. Pertemuan antara PPKBD/Sub PPKBD dengan PLKB di Desa/Kelurahan
- e. Rakor Desa yang dihadiri oleh perangkat desa, Toga/Toma, PLKB, PPKBD/Sub PPKBD.
- f. Pertemuan antara PPLKB/Koordinator/Kepala UPT/Ka.Cab.Dinas dengan PLKB di Kecamatan.
- g. Rakor Kecamatan dihadiri oleh lurah/kades, instansi/institusi terkait, Toma/Toga, PLKB/PKB.

c. Program-program BKK, PP dan KB

a. Program Keluarga Berencana

Program ini ditujukan agar instansi (BKK, PP dan KB) dapat memberikan jaminan pelayanan KB berkualitas bagi rakyat miskin. Hal ini juga terkait dengan peningkatan jejaring pelayanan KB pemerintah dan swasta (non pemerintah). Jaminan pelayanan ini diantaranya adalah jaminan ketersediaan sarana dan prasarana, alkon serta pembiayaan pelayanan KB

dengan tetap meningkatkan akses dan kualitas informasi, pergerakan dan pelayanan KB.

b. Program Peningkatan Ketahanan dan Pemberdayaan Keluarga

Program ini bertujuan agar dapat meningkatkan keterampilan keluarga dalam pengasuhan anak, pembinaan remaja serta lansia.

c. Program Pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi)Program KB

Program ini dilakukan untuk dapat mengupayakan peningkatan akses seluruh PUS (Pasangan Usia Subur) terhadap fasilitas pelayanan KB, KR secara adil dan merata. Adapun tujuan program ini adalah agar seluruh fasilitas pelayanan telah memberikan pelayanan KB bermutu dan merata ke seluruh desa/kelurahan, melalui perluasan akses dan peningkatan kualitas pelayanan KB.

d. Program Peningkatan Perlindungan Hak Reproduksi Individu

Program ini memberikan jaminan terhadap kualitas pelayanan KB dan pemberian pelayanan KB yang mencakup SDM, ketersediaan sarana, standarisasi pelayanan proses pemberian pelayanan, proses pemberian pelayanan melalui *informed choice* dan adanya pengawasan terhadap mutu pelayanan.

- e. Program Jaminan Pelayanan KB berkualitas bagi Rakyat Miskin dan Pembiayaan Pelayanan KB/KR

Program ini difokuskan pada pembiayaan atau subsidi bagi masyarakat miskin mencakup sistem pembiayaan secara luas seperti penyediaan dana oleh pemerintah daerah untuk pelayanan KB bagi masyarakat non miskin melalui keterlibatan swasta dan asuransi.

- f. Program peningkatan jejaring pelayanan KB pemerintah swasta/non pemerintah

Guna menjamin kualitas pelayanan KB KR maka pendewasaan dan pelayanan KB KR perlu dipantau setiap saat melalui berbagai fasilitas IT serta sistem *monitoring* yang mutakhir. Hasil pemantauan ini dapat digunakan untuk perbaikan kedewasaan dan pelayanan KB, KR di setiap tingkatan. Peningkatan jejaring pelayanan KB dengan mitra kerja baik pemerintah dan swasta merupakan kunci keberhasilan. Program ini bertujuan untuk dapat melaksanakan peningkatan kualitas program melalui sistem informasi yang *update*.

- g. Program pengembangan peningkatan kuantitas PIK KRR

Program ini bertujuan untuk mendekatkan akses pelayanan informasi dan konseling kesehatan reproduksi bagi remaja melalui berbagai jalur. Tujuannya adalah untuk menjamin

bahwa setiap kecamatan dapat membentuk dan mengaktifkan PIK KRR minimal satu.

h. Program pengembangan peningkatan kualitas PIK KRR

Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kualitas PIK KRR. Sehingga dapat menjamin akses dan kualitas pelayanan KRR dan keberlangsungan PIK KRR.

Dengan mengusung program KB yang terdiri dari program pemberdayaan perempuan, kesejahteraan keluarga, dan program keluarga berencana sendiri, lembaga ini melaksanakan tugasnya dalam menjalankan promosi kesehatan. Hal ini disebabkan oleh kesatuan program tersebut yang tidak saja memperhatikan kesehatan secara fisik, namun juga kesehatan sosial dan mental.

Secara garis besar, program yang dilaksanakan oleh instansi BKK, PP dan KB ini ada 3 (tiga), yaitu program keluarga berencana, program pemberdayaan perempuan dan program kesejahteraan keluarga. Namun, dalam pelaksanaannya program ini akan dibagi lagi menjadi berbagai macam kegiatan sesuai dengan sasaran dari program tersebut. Berikut penjabaran dari ketiga perogram tersebut :

a. *Program Keluarga Berencana*

Program ini bertujuan agar dapat menghasilkan generasi yang sehat, cerdas, dan pintar serta menjaga

kesehatan ibu dan bayi. Tak hanya itu saja, program ini juga memberikan sumbangsih terhadap tercapainya pengetahuan tentang kesehatan reproduksi remaja. Sehingga remaja dapat mengetahui dan menjaga kesehatan reproduksinya sejak dini. Di samping itu, dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia (SDM) maka dapat meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat termasuk pendidikan dan perekonomian masyarakat. Dalam pelaksanaannya, program ini akan dibagi lagi dalam beberapa kegiatan yang berbeda, namun tetap mengacu pada tujuan awal dari program ini. Oleh karena itu, semua kegiatan yang berkaitan dengan program ini merupakan kegiatan turunan dari tujuan awal program ini, yaitu untuk menciptakan generasi yang berkualitas.

Salah satu contoh dari pelaksanaan program ini adalah gerakan “*Ayo Ikut KB, 2 Anak Lebih Baik*”. Program ini merupakan program utama yang telah diagendakan oleh pemerintah khususnya BKKBN. Dalam program ini, pihak pelaksana (BKKBN pusat dan jajarannya dalam pemerintah daerah) mengajak kepada masyarakat agar menggunakan KB serta menjelaskan tujuan dari penggunaan KB tersebut. Tidak hanya itu saja, dalam kaitannya dengan program KB ini pihak pelaksana kemudian menciptakan kegiatan pula

untuk kaum remaja agar memiliki pengetahuan mengenai kesehatan reproduksi remaja.

b. *Program Pemberdayaan Perempuan*

Program ini bertujuan agar dapat meningkatkan kualitas hidup perempuan dan anak yang terkait dengan bidang pembangunan terutama di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, hukum dan HAM, politik, lingkungan serta sosial budaya. Tak hanya itu saja, program ini juga memperhatikan terhadap terlaksananya hak-hak perempuan dan anak.

c. *Program Kesejahteraan Keluarga*

Tujuan diadakannya program ini adalah untuk mengembangkan ketahanan dan pemberdayaan keluarga dengan prioritas pemberdayaan keluarga miskin. Dengan program ini diharapkan agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kesejahteraan keluarga dan mengentaskan kemiskinan (Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No. 17).

Adapun implementasi dari program-program tersebut adalah sebagai berikut :

1. Program Keluarga Berencana

Program ini direalisasikan dengan adanya para akseptor KB. Berdasarkan data yang ada (2010), terjadi peningkatan jumlah akseptor KB yang cukup signifikan

di setiap periodenya. Hal ini berarti bahwa masyarakat sudah mulai memberikan perhatian lebih terhadap pentingnya menjaga kesehatan ibu dan bayi serta merencanakan sebuah keluarga yang sejahtera. Peningkatan jumlah ekseptor ini diharapkan dapat semakin meningkatkan kesejahteraan keluarga mengingat bahwa masyarakat telah memberikan perhatian khusus pada hal tersebut.

2. Program Pemberdayaan Perempuan

Program ini direalisasikan melalui penyuluhan kesehatan yang dilakukan oleh PLKB serta kader-kader yang ada. PLKB kemudian menyampaikan tentang betapa pentingnya pemenuhan hak-hak perempuan di dalam semua lingkungan termasuk keluarga. Dalam penyampaian ini diberitahukan kepada masyarakat bahwa perempuan berhak mendapatkan perlakuan yang baik. Apabila terjadi kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), sebaiknya yang bersangkutan berani melaporkan hal ini tersebut dengan tujuan agar dapat memperoleh perlakuan yang layak dari pasangannya dan segera diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Program Kesejahteraan Keluarga dan Pemberdayaan Keluarga

Berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 2007, salah satu program yang juga harus diagendakan oleh BKKPP dan KB adalah program kesejahteraan keluarga dan pemberdayaan keluarga. Kesejahteraan keluarga disini juga terkait dengan usaha untuk dapat mencapai kesejahteraan keluarga dengan tetap memperhatikan aspek ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan. Di samping itu dapat menciptakan masyarakat yang sehat secara jasmani, program ini juga dapat membantu mewujudkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan (ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan).

Dalam implementasinya, program ini terselenggara dengan adanya dukungan dari berbagai lembaga, termasuk lembaga pemerintah yang dapat memberikan pinjaman modal usaha. Oleh karena itu, melalui program ini masyarakat yang kurang mampu perekonomiannya (keluarga miskin dan prasejahtera) sangat memungkinkan untuk dapat memperoleh bantuan serta pinjaman modal usaha dari pemerintah daerah terkait yang kemudian akan disalurkan melalui

BKKPP dan KB. Bantuan ini sepenuhnya akan disalurkan pada masyarakat yang membutuhkan. Namun sebelum memperoleh bantuan, masyarakat harus memenuhi semua persyaratan yang terkait dengan bantuan yang akan diberikan.

d. Sasaran Penyuluhan PLKB

Dilapangan, sasaran dari penyuluhan yang dilakukan oleh PLKB ada 3 (tiga), yaitu :

a. Masyarakat

Masyarakat merupakan sasaran utama dari penyuluhan yang dilakukan oleh PLKB. Dalam implementasinya, PLKB selaku petugas penyuluh akan berusaha untuk mendekatkan diri kepada masyarakat yang menjadi sasaran dari penyuluhan. Masyarakat disini merupakan PUS (Pasangan Usia Subur), WUS (Wanita Usia Subur), akseptor KB, serta pasangan yang telah menikah namun belum menggunakan KB.

Upaya untuk mendekatkan diri ini dapat dilihat pula dalam 10 langkah kerja PLKB, diantaranya yaitu melalui pemetaan wilayah kerja. Dalam tahap ini, PLKB akan melakukan pemetaan terhadap keadaan geografi dan demografi di wilayah tersebut. Pemetaan ini juga dimaksudkan agar PLKB dapat mengetahui kondisi masyarakat tersebut dengan lebih detail. Sehingga dapat menentukan gaya komunikasi apa yang

akan digunakan ketika hendak menyampaikan pesan kepada masyarakat. Dalam prakteknya, pemetaan dilakukan dengan cara melihat wilayah kerja PLKB tersebut (dataran tinggi atau dataran rendah), pekerjaan dominan masyarakat, gaya hidup, serta melihat data jumlah akseptor KB di wilayah tersebut.

b. *Tokoh Masyarakat (Toma) dan Tokoh Agama (Toga)*

Sasaran kedua ini ditujukan kepada tokoh masyarakat dan tokoh agama yang menjadi anutan di tengah kehidupan masyarakat di wilayah tersebut. Hal ini menjadi penting karena biasanya masyarakat akan memberikan sambutan lebih baik saat PLKB yaang masuk dalam lingkungan mereka meminta izin dan permisi terlebih dahulu sebelum memberikan informasi dan memberikan pesan terkait dengan program PLKB.

Keberadaan tokoh agama dan tokoh masyarakat selaku pemimpin masyarakat (*opinion leader*) sangat dibutuhkan, terutama untuk masyarakat yang cenderung nunut (patuh) dengan panutannya. Sehingga peranan *opinion leader* menjadi sangat dibutuhkan. Hal tersebut membuktikan tokoh masyarakat memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat di sebuah wilayah.

c. *Para pembuat keputusan (decision maker)*

Sasaran ketiga dari penyuluhan PLKB adalah para pembuat keputusan (*decision maker*). Sasaran ini memegang

peranan penting bagi berlangsungnya sebuah program (program KB). Apabila pihak-pihak yang ada dalam sasaran ketiga ini tidak menyetujui dan sepakat terhadap program yang ada, maka program itu juga tidak akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan. Oleh sebab itu, PLKB harus dapat melakukan komunikasi ke pihak-pihak yang berada ditingkat ini (*advokasi*). Dengan begini diharapkan sasaran ketiga ini dapat menyetujui dan mempermudah jalan bagi tim operasional program KB tersebut. Adapun pihak-pihak yang menjadi sasaran ini adalah pemerintah daerah, Bupati, Dinas Kesehatan, dan beberapa pihak yang turut memberikan layanan kesehatan terkait dengan program KB ini.

Untuk mencapai sasaran ini, PLKB Kabupaten Bantul dan segenap pihak yang terlibat memiliki agenda pertemuan setiap 1 (satu) bulan sekali untuk membahas hal-hal terkait dengan regulasi dalam melaksanakan program serta mengevaluasi yang telah berjalan di setiap bulannya bersama pemerintah terkait (pemerintah daerah, Bupati, Dinas Kesehatan). Agenda ini diadakan rutin setiap bulan. Dalam pertemuan yang dilakukan setiap bulan ini, pihak-pihak tersebut di atas adalah pihak-pihak yang selalu hadir dalam pertemuan tersebut. Pertemuan selalu dilaksanakan di Aula Kantor BKKPP dan KB Kabupaten Bantul, terkadang juga

dilaksanakan di luar kantor. Mengenai waktu pertemuan selanjutnya akan dibahas bersama ketika pertemuan berlangsung. Dengan begitu diharapkan dapat menghadirkan seluruh pihak.

e. Strategi Pelayanan Publik PLKB

Ada beberapa implementasi dari strategi pelayanan yang dilakukan PLKB, yaitu :

a. Advokasi Kesehatan (*advocacy*)

Advokasi merupakan sebuah proses pelaksanaan pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada para pembuat keputusan (*decision makers*) atau penentu kebijakan (*policy makers*). Tujuan dilakukannya pelayanan kesehatan kepada kelompok-kelompok tersebut adalah agar pelayanan kesehatan selanjutnya (di tingkat bina suasana dan gerakan masyarakat) dapat berjalan lancar seperti yang diharapkan. Dalam pelaksanaannya, hasil dari pelayanan kesehatan yang dilakukan dengan advokasi ini adalah dengan keluarnya Surat Keputusan (SK) yang ditujukan kepada para pelaksana pelayanan kesehatan serta lembaga terkait agar dapat segera melaksanakan tugasnya. Melalui advokasi pula nantinya pihak-pihak tersebut (pemerintah selalu pembuat keputusan dan penentu kebijakan) dapat melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang guna mencapai tujuan

dari pelayanan kesehatan di wilayah tersebut (Kabupaten Bantul).

Untuk Kabupaten Bantul sendiri, advokasi dilaksanakan sekali dalam setiap bulan. Dalam setiap pertemuan, pihak penyelenggara (PLKB dan BKK, PP dan KB) akan menjadwalkan setiap pertemuan dan memberitahukan peserta yang akan hadir. Sehingga, pertemuan pun dapat berlangsung sesuai dengan yang diharapkan, adapun pihak yang hadir dalam pertemuan bulanan ini adalah pejabat pemerintah daerah, pihak pemberi layanan program KB (dokter dan bidan), serta PLKB. Pihak pemberi layanan ini merupakan seluruh tempat pelayanan kesehatan (Rumah Sakit, Puskesmas, Posyandu) yang ada di wilayah Bantul.

b. Pertemuan-pertemuan

Berdasarkan teori (Soekidjo Notoatmojo, 2007:27), bina suasana biasa disebut dengan dukungan sosial atau *social support*. Namun, dalam implementasinya PLKB menyebutnya dengan pertemuan yang diselenggarakan dengan menghadirkan tokoh masyarakat baik formal maupun informal. Nilai tambah dari dilakukannya strategi ini, selain dapat menjadi lebih dekat dengan tokoh masyarakat serta masyarakat itu sendiri, PLKB dapat memperoleh *word of mounth* atau *gethuk tular* langsung dari tokoh masyarakat itu sendiri. Biasanya, para tokoh

masyarakat itu sendiri. Biasanya, para tokoh masyarakat tersebut memberikan dukungan dan turut menggunakan produk dari PLKB yaitu program KB. Setelah menggunakan produk tersebut, para tokoh akan turut mensosialisasikan kepada masyarakat baik itu dalam pertemuan formal desa ataupun dalam obrolan sehari-hari.

Adapun tokoh formal (berasal dari pemerintah) dalam sebuah wilayah adalah Lurah, Kesra, Kabagkesra, dan pamong-pamong yang terdapat di wilayah tersebut. Sedangkan untuk tokoh informal adalah para tokoh agama dan tokoh masyarakat. Berdasarkan penjelasan yang diberikan PLKB, setiap pertemuan ini dilangsungkan pada hari *pasaran/lapanan* (35 hari sekali) tersebut PLKB hanya mengikuti jadwal yang telah ditetapkan oleh tokoh tersebut. Mengenai data terlengkap para tokoh formal dan informal ini, PLKB tidak memilikinya.

Strategi ini kemudian dituangkan ke dalam 10 langkah kerja PLKB (BKKBN, 1995:39), yaitu :

1) *Pendekatan tokoh formal*

Langkah pertama ini merupakan sebuah upaya dari PLKB untuk dapat melakukan kerjasama dengan tokoh formal yang dalam hal ini merupakan pejabat daerah (Lurah, Kesra, Kabagkesra, dan pamong-pamong) setempat hingga pejabat desa (Dukuh) yang menjadi sasaran dari pelayanan

kesehatan yang dilakukan oleh PLKB tersebut. Melalui kerjasama ini diharapkan dapat menimbulkan kedekatan satu sama lain. Sehingga tokoh formal tersebut dapat berperan aktif dalam mekanisme operasional gerakan KB dan pembangunan Keluarga Sejahtera (KS). Berkomunikasi dan menjalin kerjasama dengan tokoh formal ini juga diakui dapat mempermudah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh PLKB kepada masyarakat daerah tersebut (Hidayati, Hasil Wawancara 20 Desember 2013).

Dalam pelaksanaannya, sebelum PLKB melakukan penyuluhan dan menyampaikan program KB di sebuah desa, PLKB tersebut terlebih dahulu harus mendatangi tokoh formal yang ada di desa tersebut. Hal ini adalah sebagai sebuah ungkapan secara tidak langsung untuk meminta izin serta persetujuan untuk melakukan pelayanan kesehatan kepada tokoh desa. Pertemuan dengan para tokoh formal (pejabat desa) biasanya dilakukan di Kantor Kelurahan atau Balai Desa yang bersangkutan. Setelah itu biasanya akan dijadwalkan pertemuan rutin setiap bulannya dalam RAKOR Desa.

Selain untuk menjaga sopan santun kepada para pemuka desa, melalui pendekatan ini PLKB dapat mengenalkan diri kepada pemuka desa (pejabat desa)

tersebut dan menyampaikan maksud serta tujuan mereka (PLKB) datang ke desa itu. Mengenai pihak-pihak yang hadir dalam pertemuan ini merupakan pihak-pihak yang tertulis dalam struktur pemerintahan di wilayah tersebut. Namun sayangnya, PLKB tidak dapat menyebutkan secara rinci siapa saja pihak-pihak tersebut disebabkan oleh banyaknya jumlah individu yang terlibat sebagai tokoh formal tersebut.

2) *Pendataan dan pemetaan wilayah kerja*

Bagian ini berisi kegiatan tentang proses pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penganalisa serta pengkajian data untuk penyusunan gerakan KB. Di samping itu, melalui pendataan dan pemetaan ini pula penilaian program dapat dilakukan.

Langkah kedua dari langkah kerja PLKB ini dilakukan dengan melihat data tentang wilayah tersebut terkait dengan data kependudukan. Dengan mengingat bahwa PLKB merupakan pihak yang bergerak dan bertanggungjawab dalam tercapainya tujuan dari program KB, maka data yang digunakan dalam hal ini merupakan data mengenai peserta pengguna KB. Salah satu contoh adalah data pengguna kontrasepsi jangka panjang dan jangka pendek dalam sebuah wilayah serta PUS (Pasangan Usia

Subur) yang telah dan belum menggunakan kontrasepsi. Setelah melihat data tersebut, PLKB akan segera melakukan pertemuan dengan Kader desa guna memastikan kebenaran data yang ada. Apabila terbukti masih ada ya menggunakan alat kontrasepsi jangka pendek, maka PLKB akan memberikan motivasi kepada pengguna tersebut agar dapat mempertimbangkan penggunaan kontrasepsi jangka panjang. Pemberian motivasi ini dapat dilakukan oleh PLKB langsung atau juga melalui Kader desa (PPKBD) yang ada. Pertemuan dengan Kader desa ini biasanya dilakukan sekali dalam setiap bulannya. Sedangkan untuk pertemuan di dusun biasanya akan dilakukan di Balai Desa.

Sebagai salah satu contoh adalah pertemuan Kader yang dilakukan di Balai Desa Wonokromo pada tanggal 8 Januari 2014 pada pukul 10.30 WIB hingga pukul 12.30 WIB. Pertemuan ini biasanya selalu dilakukan pada pertengahan bulan sekitar tanggal 16 di Balai Desa. Namun, mengingat PLKB ada acara di luar kota maka pertemuan pun diajukan Hari Rabu tanggal 8 Januari 2014.

Untuk wilayah Wonokromo sendiri pada pertemuan Kader ini dihadiri oleh 13 orang Kader (PPKBD), 1 orang koordinator PPKBD (Pak Iskak), 3 orang PLKB Kecamatan Pleret (Jamak Sari, Hidayati, Vivit) serta pejabat desa yaitu

Kesra (Huri). Biasanya, pertemuan ini akan dipimpin oleh Koordinator PPKBD.

Dalam proses pelaksanaannya, pertemuan ini berlangsung dengan sangat kekeluargaan tidak terlalu formal namun tetap membicarakan hal-hal yang berkaitan dengan program KB. Pertemuan ini membahas tentang 3 (tiga) hal yaitu penambahan jumlah peserta KB baru, bantuan pinjaman dana untuk masyarakat (pinjaman dari BKK, PP dan KB atas kerjasama dengan beberapa instansi keuangan lain di Kabupaten Bantul), serta penyaluran alat kontrasepsi (alkon) kepada PPKBD (Pil KB dan Kondom) yang nantinya akan dibagikan kepada keluarga miskin (gakin) secara gratis.

Tidak hanya itu saja, PLKB juga akan terjun ke lapangan untuk dapat mengetahui secara langsung tentang kondisi masyarakat di wilayah tersebut. Sehingga PLKB dapat melakukan segmentasi mengenai kondisi sebuah masyarakat serta keadaan geografis wilayah tersebut. Segmentasi ini biasanya lebih cenerung untuk melihat bagaimana keadaan sosial, kebudayaan, serta ekonomi di sebuah wilayah (termasuk mata pencaharian penduduk).

Dengan adanya segmentasi tersebut, maka pelaku pelayanan kesehatan yaitu PLKB dapat segera mengetahui hal-hal apa saja yang sekiranya dapat berpotensi menjadi faktor

penghambat dan faktor pendukung dari pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di wilayah tersebut.

3) *Pendekatan tokoh informal*

Sama halnya seperti langkah pertama yang harus dilakukan oleh PLKB. Pada langkah ketiga ini (*pendekatan tokoh informal*), PLKB juga akan melakukan kerjasama dengan tokoh informal di daerah setempat. PLKB hanya mengikuti pertemuan yang telah ada sebelumnya dan dilakukan rutin oleh para tokoh. Sehingga PLKB hanya mengikuti jadwal yang telah ada. Tempat diselenggarakannya pertemuan ini bersifat dinamis sehingga tidak hanya melakukan pertemuan di satu tempat yang sama dalam setiap bulannya. Melainkan bergantian dari satu rumah ke rumah yang lainnya (rumah tokoh masyarakat atau tokoh agama).

Namun begitu, dalam pertemuan ini PLKB dapat memberikan berbagai informasi terbaru, pengetahuan, dan berbagai motivasi atau ajakan kepada tokoh masyarakat (toma) dan tokoh agama (toga) tersebut. Kemudian, melalui pertemuan tersebut toma dan toga dapat memberikan dukungan yang sekiranya dibutuhkan oleh PLKB. Pada tahap selanjutnya, toma dan toga ini akan terlibat (baik

secara langsung atau tidak) di dalam proses penyampaian pelayanan kesehatan kepada masyarakat di daerah tersebut.

Guna menindaklanjuti pendekatan dengan tokoh informal ini, PLKB akan mengikuti setiap pertemuan rutin yang telah diagendakan oleh tokoh tersebut. Sehingga hubungan antara PLKB dan tokoh informal dapat terjaga dengan baik.

4) *Pembentukan kesepakatan kelompok*

Bagian ini ditujukan kepada tokoh formal dan informal. Hal ini dimaksudkan agar dapat diperoleh kesepakatan antara PLKB dan tokoh-tokoh tersebut terkait dengan program yang akan disampaikan kepada masyarakat serta keterlibatan mereka di dalam proses evaluasinya. Tak hanya itu saja, kesepakatan ini juga terkait dengan pertemuan-pertemuan yang akan turut dihadiri oleh para tokoh tersebut, seperti Rapat Koordinasi Desa atau yang biasa disebut RAKOR Desa hingga RAKOR tingkat Kecamatan.

5) *Penegakan kesepakatan*

Dalam tahap ini, sekali lagi PLKB akan melakukan pemantapan dengan toma dan toga. Hal ini bertujuan agar para tokoh tersebut dapat berperan aktif pula dalam pelayanan kesehatan sesuai dengan hasil kesepakatan

yang telah disetujui oleh kedua belah pihak (PLKB dengan tokoh formal dan informal). Penegasan kesepakatan ini berlangsung di dalam RAKOR Desa. RAKOR Desa akan dihadiri oleh para pejabat desa (tokoh formal), tokoh agama dan tokoh masyarakat (informal).

6) *Penyuluhan oleh tokoh masyarakat (toma)*

Dalam hal ini, kegiatan penyuluhan KB dan KS akan dilakukan oleh tokoh masyarakat kepada sasaran (akseptor dan calon akseptor KB) agar sasaran dapat mengerti dan mampu melaksanakan isi pesan tersebut. Namun dalam pelaksanaannya, tokoh masyarakat dan tokoh agama ini tidak selalu dapat hadir untuk memberikan penyuluhan. Namun mereka hanya hadir pada waktu tertentu saja. Misalnya ketika terjadi pro dan kontra terkait dengan halal atau haramnya ber-KB (Jamak Sari, Hasil wawancara 11 Desember 2013). Ketika pro dan kontra tersebut terjadi, biasanya PLKB akan memberitahukan kepada para tokoh masyarakat ini dan mendiskusikannya kemudian tokoh masyarakat/ tokoh agama tersebut akan meredakan situasi yang ada serta menyelesaikan pro kontra yang terjadi. Meski demikian, tujuan dari kehadiran mereka masih sama, yaitu untuk dapat memberikan pengertian kepada sasaran pelayanan kesehatan agar dapat lebih mengerti tentang pesan

yang dibawakan oleh petugas lapangan (PLKB). Melalui kehadiran tokoh ini pula, pro dan kontra di kalangan masyarakat pun dapat diredam oleh pemahaman yang diberikan tokoh atau panutan mereka.

7) *Penyiapan grup pelapor dan penumbuhan institusi masyarakat*

Dalam hal ini, PLKB akan menyeleksi dan memotivasi keluarga agar menjadi teladan dan berperan aktif dalam institusi masyarakat pengelola gerakan KB/KS. Sehingga masyarakat memiliki contoh nyata dari hasil pelaksanaan program KB tersebut. Proses seleksi tersebut dilakukan dengan melihat data peserta KB yang ada setiap tahunnya. Berdasarkan data tersebut, PLKB akan melihat, keluarga mana yang sekiranya dapat dijadikan panutan dalam program KB oleh penduduk desa tersebut. PLKB akan memilih dan menentukan beberapa keluarga yang telah berhasil menyejahterakan kehidupannya dengan mengikuti program KB.

Terkait dengan proses penyeleksian keluarga teladan dan atau keluarga harmonis/lestari ini, PLKB akan memberikan angket berupa berbagai macam pertanyaan yang harus dilengkapi oleh masyarakat. Dalam angket tersebut terdapat batasan (syarat-syarat) yang harus dipenuhi

oleh sebuah keluarga untuk dapat dijadikan keluarga teladan. Salah satunya adalah memenuhi batas usia perkawinan minimal 10 tahun dengan memiliki 2 (dua) orang anak dengan jarak kelahiran minimal 3 (tiga) tahun. Keberadaan keluarga teladan ini diharapkan dapat menjadi pemicu bagi masyarakat untuk dapat berlomba-lomba menyejahterakan keluarga melalui program KB ini. Sehingga bagi masyarakat yang kurang atau masih belum begitu memahami program KB dapat langsung bertanya pada keluarga tersebut.

8) *Program KB, KS dan Kependudukan*

Pada poin ini, PLKB harus dapat memastikan bahwa pelayanan berikut dengan fasilitasnya telah tersedia dengan baik dan cukup. Sehingga bagi masyarakat yang ingin mengikuti program tersebut (program KB), tidak akan kehabisan bahan KB (baik itu suntik, hingga MOW dan MOP).

Salah satu caranya adalah dengan melakukan pengecekan dan penyediaan barang kembali (*restock*) di tempat-tempat pelayanan kesehatan yang telah ditunjuk.

9) *Pembinaan keluarga*

Dalam tahap ini, PLKB memberikan bimbingan, arahan, mengaktifkan serta mengembangkan keluarga melalui pembinaan kepada tokoh masyarakat dan institusi

masyarakat. Salah satu contoh nyata dari langkah kesembilan ini adalah KUA (Kantor Urusan Agama). Pada tingkat Kecamatan, PLKB akan selalu melakukan koordinasi dengan elemen formal dalam sebuah sistem kependudukan, satu diantaranya adalah KUA. Setiap masyarakat (Muslim) yang hendak melakukan pencatatan perkawinan, akan datang ke KUA untuk mendaftarkan diri mereka. Sebelum seseorang atau individu tersebut melakukan pernikahan, mereka akan memperoleh nasihat-nasihat dan penyuluhan pernikahan termasuk diantaranya tentang upaya membentuk keluarga yang terencana atau keluarga berencana. Sehingga diharapkan ketika pasangan tersebut menikah, mereka dapat membentuk sebaik-baiknya keluarga melalui pembinaan tersebut.

10) *Pencatatan, pelaporan dan evaluasi*

Ini merupakan tahap terakhir dalam langkah PLKB. Setelah melakukan seluruh langkah tersebut, PLKB akan membuat laporan berupa data gakin dan data peserta KB baru. Pencatatan, pelaporan, dan evaluasi secara keseluruhan ini akan dilakukan setiap akhir tahun tepatnya pada bulan Maret ditahun berikutnya. Berdasarkan laporan ini pula PLKB dan kader desa dapat mengukur bagaimana pencapaian dan kegagalan program KB pada tahun berikutnya. Tak

hanya itu saja, dalam kaitannya dengan pencatatan, pelaporan dan evaluasi juga diselenggarakan RAKOR dan atau pertemuan secara berkala setiap waktunya mulai tingkat desa hingga Kabupaten.

RAKOR atau Rapat Koordinasi merupakan salah satu bentuk pelaksanaan koordinasi gerakan keluarga berencana dan pembangunan keluarga sejahtera (BKKBN, 1996:5). Pelaksanaan koordinasi ini kemudian dituangkan ke dalam pertemuan yang dihadiri oleh PLKB, serta dari unsur pemerintah di wilayah tersebut seperti Kepala Desa atau Kelurahan dan PPKBD. Dalam pelaksanaannya, RAKOR akan dipimpin oleh seorang moderator yang juga merupakan Koordinator PLKB. Dalam hal ini moderator bertugas untuk menjalankan rapat koordinasi serta merangkum dan menyimpulkan hasil rapat tersebut (BKKBN, 1996: 14).

Adapun jenis-jenis RAKOR dan pertemuan berdasarkan tingkatannya adalah sebagai berikut :

1. *Pertemuan Tri Komponen*

Pertemuan ini dihadiri oleh perangkat desa (Dukuh), PLKB, dan perangkat Kecamatan. Pertemuan ini dilaksanakan setiap 2 (dua) bulan di Kantor Kecamatan. Misalnya saja pertemuan Tri Komponen di wilayah Kecamatan Pleret yang diselenggarakan pada

tanggal 24 Desember 2013, pukul 10.40 WIB, di Balai Kantor Kecamatan Pleret bantul Yogyakarta. Pertemuan ini dihadiri oleh perangkat Kecamatan (Camat dan Kesra), Kepala Puskesmas Pleret, Paramedia (Bidan), serta PLKB yang keseluruhannya berjumlah 16 orang, adapun hal-hal yang dibahas dalam pertemuan yang dibuka oleh Camat ini adalah sebagai berikut :

- a. Laporan peserta KB baru sampai dengan November 2013
- b. Pemberian saran dan kritik dari para peserta rapat
- c. Membahas tren (ancaman bagi program KB) saat ini yaitu kehamilan di atas usia 40 tahun dan jarak lahir yang kurang dari 2 (dua) tahun
- d. Membahas kegiatan (*event*) KB Manunggal yang merupakan program KB/KS

2. *Pertemuan di tingkat desa :*

- a. RAKOR Desa. Pertemuan ini dihadiri oleh perangkat desa, PLKB, Kader, dan tokoh masyarakat, diadakan setiap bulan di Kantor Kelurahan.
- b. Rapat atau pertemuan Hapsari. Ini merupakan sebuah perkumpulan KB lestari yang diselenggarakan dalam setiap bulannya secara bergantian di rumah-rumah peserta KB.

c. Pertemuan Kader. Pertemuan ini diselenggarakan setiap tanggal 16 dalam setiap bulannya. Pertemuan ini diperuntukkan bagi PPKBD serta para kader yang menangani KB. Pertemuan kader ini dilaksanakan di Kelurahan dalam setiap bulannya.

3. *Pembinaan Lengkap atau yang biasa disebut dengan BINKAP*

BINKAP merupakan sebuah pertemuan yang membahas tentang pencapaian program serta rencana-rencana yang akan dilaksanakan selanjutnya. BINKAP termasuk dalam pertemuan wajib yang telah dianggarkan oleh pemerintah daerah sehingga penyelenggaraannya teranggarkan oleh pemerintah.

Dalam pelaksanaannya, BINKAP akan mengikutsertakan ke-63 orang PLKB dan seluruh pejabat Kantor BKK, PP dan KB sebanyak 17 orang. Sehingga semuanya berjumlah 80 orang. Namun, untuk skala yang lebih besar BINKAP juga akan mengikutsertakan semua pegawai Kantor BKK, PP dan KB sebanyak 40 orang. Mengenai lokasi, BINKAP biasanya diselenggarakan di Aula Kantor BKK, PP dan KB Kabupaten Bantul meski sesekali waktu juga biasa diadakan di luar kantor.

4. *Rapat Pengendalian Program atau RADALGRAM*

Sama halnya seperti BINKAP, RADALGRAM juga merupakan sebuah pertemuan yang membahas mengenai pencapaian program serta rencana-rencana yang akan dilaksanakan selanjutnya. Terselenggaranya RADALGRAM juga telah dicanangkan dalam anggaran pemerintah daerah sehingga teranggarkan dengan jelas dan wajib untuk diselenggarakan dalam setiap bulannya. Namun perbedaannya terletak pada peserta pertemuan yang hadir didalamnya.

Dalam RADALGRAM, pihak yang hadir merupakan PLKB yang terdiri dari 2 (dua) bagian dalam setiap kecamatannya bagian dalam setiap Kecamatannya yaitu Bendahara dan Koordinator PLKB. Bagian ini (Bendahara dan Koordinator PLKB) merupakan individu yang telah tertuang dalam Surat Keputusan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul. Perbedaan bagian ini dengan PLKB lain adalah selain mereka (Bendahara dan Koordinator PLKB) memperoleh tunjangan (bagi yang telah fungsional) dan gaji selaku PLKB. Mereka juga mendapatkan masukan tambahan tunjangan operasional sebagai Bendahara dan Koordinator yang diberikan setiap bulannya.

Dalam pelaksanaannya, RADALGRAM akan dihadiri oleh perwakilan PLKB dari setiap Kecamatan (setiap Kecamatan diwakilkan oleh 2 (dua) orang PLKB) sebanyak 34 orang, komponen pejabat (Kepala Kantor, Sekretaris, Kepala Bidang, dan Kepala Sub Bagian) Kantor BKK, PP dan KB sebanyak 17 orang, sehingga semuanya berjumlah 51 orang. Seperti halnya BINKAP, RADALGRAM juga dilaksanakan di Aula Kantor BKK, PP dan KB Kabupaten Bantul dalam setiap bulannya.

RADALGRAM merupakan pertemuan yang bersifat akumulatif. Sehingga dalam setiap bulannya, materi yang dibahas dalam setiap pertemuan akan semakin bertambah. Sebagai contoh adalah RADALGRAM Desember, materi yang dibahas pada pertemuan dibulan Desember tersebut adalah pencapaian serta hambatan-hambatan pada bulan-bulan sebelumnya (Oktober, November, Desember). RADALGRAM juga akan membahas evaluasi tahunan (target tahunan). Ini akan tampak pada RADALGRAM Januari yang akan membahas pencapaian, kegagalan, serta hambatan yang ditemui pada tahun sebelumnya. Apabila ditemukan kegagalan (program belum tercapai), maka akan ditelusuri lebih lanjut apa penyebab terjadinya kegagalan

tersebut. RADALGRAM sendiri tidak hanya membahas mengenai pencapaian program KB saja, namun juga akan membahas tentang keseluruhan program yang telah direncanakan oleh BKK, PP dan KB dalam 1 (satu) tahun tersebut. Terkait dengan waktu penyelenggaraannya sendiri, untuk wilayah Kabupaten Bantul, RADALGRAM Kabupaten dilaksanakan setelah RADALGRAM Provinsi.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

BKK, PP dan KB Kabupaten Bantul sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kabupaten Bantul. Kualitas pelayanan publik di BKK, PP, dan KB diketahui dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*). Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, BKK,PP, dan KB Kabupaten Bantul berusaha memberikan pelayanan melalui PLKB melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) merupakan aspek dalam memberikan kemampuan suatu perusahaan/instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal (petugas). Kebutuhan pelanggan

dari aspek bukti fisik (*tangible*) yang berfokus pada kondisi ruangan meliputi : kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, penyediaan tempat parkir untuk masyarakat, kelengkapan peralatan serta sarana komunikasi, dan penampilan PLKB.

2. Aspek Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reliability*) merupakan penyelesaian pelayanan yang berfokus pada kehandalan petugas dalam menangani setiap keluhan masyarakat, ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan mengenai program-program PLKB kepada masyarakat. Proses pelayanan dan melayani tidak membedakan status sosial budaya, agama (*diskriminatif*) semuanya akan dilayani dengan kemudahan dan rasa perhatian yang sama.

Waktu pelayanan yang diterapkan oleh PLKB terhadap masyarakat Desa Wonokromo Kecamatan Pleret yaitu setiap hari dan bertempat di Kecamatan Pleret. Untuk waktu penyuluhan untuk para kader tiap desa setiap sebulan sekali bertempat di Balai Desa Wonokromo. Kehandalan yang dimiliki oleh suatu petugas dapat menimbulkan rasa percaya serta kepuasan diri masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan. Adanya kehandalan petugas, keamanan, serta kecepatan dan ketepatan waktu dalam menangani setiap keluhan masyarakat mengenai program KB akan menjadikan pelayanan itu berkualitas dan dapat memberikan dampak positif bagi citra suatu instansi. Jika masyarakat merasakan pelayanan dengan terpercaya

disuatu Kantor Pemerintahan khususnya dalam bidang pelayanan mengenai kesehatan maka akan menimbulkan kepuasan serta loyalitas dalam menggunakan jasa tersebut.

3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap penyuluhan yang dilakukan oleh PLKB. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

4. Aspek Jaminan (*Assurance*)

Penyelesaian proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diwujudkan dengan kemudahan memperoleh informasi secara akurat dan jelas, serta kemudahan dalam mendapatkan jaminan atas program-program yang ditawarkan oleh pihak PLKB. Hal tersebut akan menimbulkan rasa percaya terhadap masyarakat untuk menggunakan jasa layanan.

5. Aspek Empati (*Empathy*)

Aspek empati yang harus diberikan oleh suatu Kantor Pemerintahan terhadap masyarakatnya yaitu dengan memahami keinginan-keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa, memberikan perhatian secara pribadi dan memberikan kesan yang menyenangkan

kepada masyarakatnangkan kepada masyarakat. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat selaku pengguna jasa.

C. Pembahasan

1. Aspek Kondisi Fisik (*Tangible*) PLKB BKK, PP dan KB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dalam aspek bukti fisik (*tangible*) BKK, PP, dan KB Kecamatan Pleret memiliki luas ruang $3 \times 3 \text{m}^2$ untuk kapasitas jumlah petugas PLKB 3 orang. Hal ini dapat menimbulkan penghamburan waktu dan tenaga para petugas dalam menggunakan ruangan, menghambat kelancaran proses dan pekerjaan para petugas PLKB serta ruang kerja yang sempit.

Hasil wawancara dengan petugas PLKB Bapak Jamak Sari mengatakan “untuk sosialisasi dan penyuluhan, PLKB menggunakan balai desa sebagai tempat berkumpulnya para kader antar dusun. Selain itu kita juga mengadakan pertemuan rutin di rumah kader atau Kepala Desa”. Hasil penelitian yang saya lakukan mengenai fasilitas fisik di BKK, PP dan KB seperti gedung pertemuan di Balai Desa terlihat sangat besar dan nyaman untuk mengadakan pertemuan antar Kader begitu juga dengan empat duduk yang disediakan sangat banyak dan rapi. Selain itu juga tersedia tempat parkir yang luas dan aman.

Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana komunikasi belum lengkap khususnya untuk Laptop dan LCD. PLKB belum pernah menggunakan Laptop dan LCD dalam menyampaikan informasi, mereka

masih menggunakan komunikasi lisan dan media tertulis seperti brosur dan pamflet. Hal ini dikarenakan kurangnya dana operasional dan masih adanya petugas yang tidak bisa mengoperasikan Laptop.

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Aspek *tangible* merupakan salah satu indikator yang menunjukkan suatu pelayanan yang berkualitas. Harapan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas dari pemberi layanan, salah satunya dalam hal bukti fisik/fasilitas fisik dalam menggunakan jasa. Fasilitas fisik merupakan daya tarik sendiri dan akan mendorong kepuasan pelanggan. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka instansi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula.

Aspek *tangible* merupakan salah satu indikator yang menunjukkan suatu pelayanan yang berkualitas. Harapan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas dari pemberi layanan, salah satunya dalam hal bukti fisik/fasilitas fisik dalam menggunakan jasa. Fasilitas fisik merupakan daya tarik sendiri dan akan mendorong kepuasan pelanggan. Kondisi fisik/fasilitas fisik tersebut termasuk dalam standar pelayanan prima yang ditetapkan oleh BKK, PP dan KB Kabupaten Bantul dalam rangka meningkatkan dan memelihara kualitas layanan agar tingkat kepuasan masyarakat tercapai. Fasilitas fisik tersebut

meliputi lokasi gedung, tata ruang, kenyamanan ruangan, serta penampilan petugas.

Dalam melaksanakan proses pelayanan di BKK, PP dan KB Kabupaten Bantul khususnya Desa Wonokromo Kecamatan Pleret cukup fleksibel dan mudah namun ada beberapa kendala. Hal ini terungkap dengan wawancara Bapak Jamak Sari sebagai PLKB Kecamatan Pleret mengatakan “Fasilitas di sini menurut kami sudah lengkap. Kondisi gedung dan tata ruang yang bersih, aman, dan nyaman untuk kegiatan penyuluhan. Untuk tempat parkir sendiri sudah cukup luas dan aman. Akan tetapi sarana dan prasarana (teknologi) kami belum memakai sistem internet atau *on-line* untuk pelayanan dikarenakan masyarakat lebih memilih pelayanan secara langsung (*door to door*). Pada saat penyuluhan berlangsung, kami juga belum pernah memakai laptop atau LCD. Kami hanya memakai komunikasi secara lisan dan media seperti brosur, leaflet”.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa BKK, PP dan KB Kabupaten Bantul masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan penyuluhan KB khususnya PLKB Kecamatan Pleret. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana

teknologi telekomunikasi dan informatik dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Aspek Keandalan (*Reliability*) PLKB BKK, PP dan KB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret

Kehandalan petugas (PLKB) dalam menangani setiap keluhan masyarakat, keakuratan produk-produk alat kontrasepsi, serta ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan sangatlah diperlukan karena dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan sesuai yang dijanjikan, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggannya. sesuai dengan salah satu unsur pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa didalam memberikan pelayanan publik mutu dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat

waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Desa Wonokromo merasa puas dengan pelayanan PLKB Kecamatan Pleret dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (penyuluhan), program-program KB beserta alat kontrasepsi yang ditawarkan seperti yang disampaikan oleh Bapak Jamak Sari “ kehandalan yang diberikan PLKB Kecamatan Pleret dalam proses pelayanan sudah sesuai dengan yang kami inginkan, yaitu PLKB selalu bersedia mendengarkan setiap keluhan masyarakat serta memberikan masukan atau solusi untuk beberapa masalah, dalam segi waktu dan ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan serta keakuratan alat-alat kontrasepsi yang ditawarkan PLKB telah sesuai dengan pedoman pelayanan yang ada di BKK, PP dan KB.

Hal memberikan pelayanan yang sama, Ibu Isminingsih selaku pengguna jasa mengatakan, “petugas PLKB memberikan pelayanan tidak membedakan antara orang satu dengan lainnya, bahkan mereka sudah menganggap kami sebagai keluarga. Tidak ada jarak antara masyarakat dengan PLKB”. Hal tersebut dipertegas lagi dengan hasil wawancara Ibu Asiyah yang menyatakan, “Petugas melayani dengan ramah ketika saya menanyakan sesuatu hal yang saya belum jelas yang

berhubungan dengan PLKB beserta program-programnya serta tidak membeda-bedakan dengan yang lainnya”. Hal tersebut sesuai yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Pelayanan Publik yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh PLKB ditinjau dari aspek kehandalan (*reliability*) sudah memenuhi aspek dimensi kualitas pelayanan, karena sudah memiliki kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Hal tersebut sesuai dengan tujuan dari UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “ Agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) PLKB BKK, PP dan KB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret

Daya tanggap/respon yang diberikan oleh seorang petugas suatu perusahaan/kantor untuk membantu pelanggan (masyarakat) dan

memberikan jasa dengan tanggap sangatlah penting. Besedia membantu dan cepat menanggapi setiap keluhan pelanggan (masyarakat), memberikan dampak positif terhadap nama baik perusahaan/kantor tersebut. Kecepatan daya tanggap suatu perusahaan terhadap keluhan pelanggan (masyarakat) akan menciptakan kepuasan terhadap konsumen suatu perusahaan/kantor.

Dalam wawancara dengan Ibu Asiyah selaku pengguna jasa PLKB mengenai respon yang diberikan oleh PLKB terhadap keluhan-keluhan masyarakat menyatakan bahwa “PLKB selalu siap dan sigap dalam memberikan solusi masalah untuk setiap keluhan masyarakat. Misalnya masyarakat yang gagal menggunakan alat kontrasepsi, mereka (PLKB) akan bertanggungjawab dan membawa orang tersebut ke puskesmas setempat”. Hal ini juga dipertegas dengan wawancara pengguna jasa PLKB yang lain Ibu Supiyah “PLKB selalu tanggap dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat, bahkan sangat bertanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat”. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan dasar-dasar pelayanan yang dikemukakan oleh Endar Sugiarto (2002:171) yang salah satunya adalah memusatkan perhatian kepada pelanggan.

4. Aspek Jaminan (*Assurance*) PLKB BKK, PP dan KB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret

Jaminan yang diberikan oleh PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret seperti kemudahan menjadi akseptor KB, kemudahan prosedur pemasangan alat kontrasepsi, PLKB yang memiliki keterampilan dan keahlian khusus, pengetahuan cukup luas, sikap ramah dan sopan pada saat penyuluhan. Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat merasa puas dan senang dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh PLKB seperti yang disampaikan Ibu Supiyah “ saya merasa puas menggunakan jasa layanan dari PLKB, mereka selalu memberikan pelayanan yang menurut saya akurat dan terjamin”. Pernyataan tersebut dipertegas oleh Ibu Asiyah yang menyatakan bahwa “ saya merasa senang dan nyaman pada saat melakukan penyuluhan di Balai Desa”. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan pihak PLKB sesuai dengan salah satu dimensi pelayanan dalam segi *assurance* (jaminan). Keamanan serta keahlian khusus petugas suatu kantor pemberi jasa yang diberikan untuk memuaskan masyarakat adalah menunjukkan adanya efektivitas pelayanan di BKK, PP dan KB Kabupaten bantul khususnya Desa Wonokromo sudah optimal.

Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. BKK, PP dan KB khususnya PLKB Desa

Wonokromo Kecamatan Pleret telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka PLKB akan segera menindaklanjuti. Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan di BKK, PP dan KB Kabupaten Bantul dilakukan dengan mengusahakan agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan seperti yang dikemukakan oleh Moenir (1995:204), bahwa “pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani”.

5. Aspek Empati (*Empathy*) PLKB di BKK, PP dan KB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret

Empati yang diberikan oleh para petugas pelayanan yaitu berkaitan dengan perhatian petugas kepada pelanggan (masyarakat) dengan memberikan kesan yang ramah dan menyenangkan dalam melakukan pelayanan, serta selalu memahami keinginan pelanggan (masyarakat). Memperhatikan setiap keinginan pelanggan (masyarakat) masyarakat

merupakan salah satu dasar pelayanan yang harus dimengerti oleh pemberi layanan. Hal ini sesuai dasar-dasar pelayanan menurut Endar Sugiato (2002:171) antara lain :

a) Memusatkan perhatian kepada pelanggan (masyarakat)

Cara yang dapat ditempuh antara lain :

- 1) Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan pelanggan, dan jangan sekali-kali memotong pembicaraannya.
- 2) Memperhatikan sikap tubuh anda, bertindak secara tenang dan rileks.
- 3) Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum, sehingga tatapan mata anda menjadi teduh dan menyejukkan hati orang yang memandang.
- 4) Memperhatikan ekspresi wajah anda dan selalu tampilkan senyum anda.

b) Memberikan pelayanan yang efisien

Cara yang dapat dilaksanakan antara lain :

- 1) Melayani pelanggan berikutnya segera selesai dengan yang satu
- 2) Menggunakan waktu seakurat mungkin
- 3) Berbicara seperlunya dengan pelanggan
- 4) Merencanakan apa yang berikutnya akan dilakukan
- 5) Menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas

c) Meninggalkan perasaan harga diri tamu

Cara yang dapat dilakukan :

- 1) Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera
- 2) Selalu mempergunakan nama pelanggan sesering mungkin
- 3) Tidak menggurui pelanggan bagaimanapun pintar anda
- 4) Memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan kepada pelanggan
- 5) Memperlakukan setiap pelanggan sebagai orang dewasa
- d) Membina Hubungan Baik dengan Pelanggan

Cara yang dapat dilakukan :

- 1) Mendengar apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya
- 2) Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan
- 3) Menanggapi pelanggan dan berusaha menyelesaikan masalah

Dalam hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna jasa PLKB yaitu Ibu Isminingsih menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada PLKB sangat memuaskan, para PLKB selalu memberikan perhatian penuh terhadap masyarakat, bertanggung jawab terhadap segala keluhan masyarakat. Hal ini sudah sesuai dengan aspek empati dalam pelayanan publik.

6. Faktor Pendukung Pelayanan Publik PLKB di BKK, PP dan KB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret

BKK, PP dan KB sebagai salah satu Kantor Pemerintahan yang bergerak dalam bidang kesejahteraan masyarakat sejauh ini melalui PLKB telah berhasil menjaga kepercayaan masyarakat akan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat tidak ragu untuk menggunakan jasa layanan tersebut. Hal itu tentu saja tidak terlepas dari faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik yang selalu ditingkatkan oleh BKK, PP dan KB khususnya PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret. Fandy Tjiptono (2000:146) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Faktor pendukung antara lain :

a. Kreativitas PLKB dalam melaksanakan tugasnya

Untuk menyikapi ketiadaan dana operasional ini dibutuhkan kreativitas dan inovasi kerja PLKB. Di Kecamatan Pleret, PLKB berinisiatif untuk memberikan penghargaan berupa uang dengan jumlah yang telah ditentukan pada setiap kader dan pemberi layanan (bidan) yang dapat memperoleh dan memotivasi warga lain untuk menjadi peserta baru program KB. Dengan begini diharapkan para kader dan pemberi layanan di wilayah tersebut menjadi lebih

semangat dalam menjalankan amanahnya. (Hasil wawancara Bpk Jamak Sari, 30 Desember 2013)

- b. Kedekatan antara PLKB dengan tokoh masyarakat (toma) dan tokoh agama (toga)

Melalui hubungan baik yang terjalin antara PLKB dengan masyarakat (toma) dan tokoh agama (toga) ini kemudian memberikan berbagai kemudahan bagi PLKB dalam menjalankan tugasnya. Hal ini disebabkan oleh iklan gratis (*word of mouth*) yang dilakukan oleh masyarakat (toma) dan tokoh agama (toga) tersebut. Tak hanya itu saja, apabila terjadi kontroversi terhadap program KB ini, toma dan toga ini dengan sukarela bahkan seringkali pula menawarkan diri untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi didalam masyarakat. (Hasil wawancara Bpk Jamak Sari, 30 Desember 2013)

- c. Literasi publik terhadap pentingnya ber-KB

Saat ini publik semakin menyadari dan memahami tentang arti pentingnya ber-KB. Hal ini kemudian semakin memudahkan PLKB dalam menyampaikan program yang mereka bawaan (Hasil wawancara Ibu Vivid, 6 Januari 2014). Salah satu contohnya adalah kebutuhan serta tuntutan ekonomi yang semakin meningkat. Hal ini diiringi dengan semakin mahalnya barang-barang kebutuhan pokok serta biaya hidup. Sehingga apabila terdapat satu kelahiran saja akan sangat menuntut si orang tua anak untuk dapat memenuhi segala

kebutuhan anak tersebut. Mulai dari kebutuhan pokok hingga kebutuhan terhadap pendidikannya.

d. Kepercayaan masyarakat terhadap kehadiran PLKB

Dengan adanya kepercayaan masyarakat terhadap PLKB, kerja PLKB dapat menjadi lebih maksimal. Kepercayaan masyarakat tersebut semakin memudahkan PLKB untuk dapat berbaur dengan masyarakat dan membuat masyarakat tidak malu lagi dalam menyampaikan semua permasalahannya terkait dengan program yang mereka bawaikan (Hasil wawancara Ibu Vivid, 6 Januari 2014)

7. Faktor Penghambat Pelayanan Publik PLKB di BKK, PP dan KB

Desa Wonokromo Kecamatan Pleret

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di BKK, PP dan KB Kabupaten Bantul khususnya untuk PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret terdapat beberapa masalah yang mengganggu kelancaran proses pelayanan (penyuluhan) kepada masyarakat sehingga masyarakat mengeluh. Fandy Tjiptono (2000:85) menyatakan penyebab kualitas pelayanan publik menjadi buruk atau tidak baik yaitu kesenjangan-kesenjangan komunikasi, perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan, produksi dan konsumsi secara simultan. Dari hasil observasi dan wawancara, peneliti mendapati beberapa kekurangan dan usaha-usaha yang perlu dilakukan oleh PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret , antara lain :

a. Ketiadaan dana operasional

Semenjak diberlakukannya otonomi daerah, praktis semua suntikan dana dari pusat sudah terhenti sampai pada bagian Provinsi saja. Meskipun untuk penyediaan alat kontrasepsi dan beberapa program ditanggung sepenuhnya oleh pihak pusat. Namun, untuk ketersediaan dana operasional telah ditanggung sepenuhnya oleh pemerintah daerah setempat. Sehingga yang terjadi saat ini adalah ketiadaannya dana operasional yang diperuntukkan bagi para kader-kader desa. Disebabkan oleh tidak adanya dana maka PLKB hanya dapat ndompleng dan nurut (menumpang dan menuruti) pada kegiatan yang diselenggarakan oleh para kader desa.

b. Merosotnya jumlah PLKB dan semakin banyaknya tugas yang harus dilaksanakan oleh PLKB

Pasca otonomi daerah, jumlah PLKB semakin merosot. Hingga saat ini PLKB untuk Kabupaten Bantul berjumlah 68 orang. Jumlah ini kemudian akan disebarkan dan dibagi lagi dalam 17 Kecamatan. Untuk mengatasi kekurangan jumlah PLKB tersebut, terdapat 2 (dua) orang PLKB yang harus bertanggungjawab terhadap 2 (dua) buah desa sekaligus.

Pasca otonomi daerah, tugas PLKB ini menjadi semakin berat dan semakin banyak. Apabila sebelum otonomi daerah mereka hanya berhubungan vertikal (hanya KB dan KS) saja, lain halnya dengan saat ini. Saat ini PLKB harus bertanggungjawab terhadap pencapaian

jumlah peserta KB dan jumlah pembaharuan laporan keluarga miskin dan keluarga sejahtera. Setiap bulannya, mereka (PLKB) harus dapat menyelesaikan semua tugas dengan cepat dan tepat. Oleh sebab itu dibutuhkan penghargaan (*reward*) yang sesuai dengan kerja keras yang dilakukan oleh para PLKB ini.

c. Masih adanya pemikiran yang tidak sejalan dengan program KB

Pemikiran yang tidak sejalan dengan program KB ini biasanya terdapat pada kalangan orang tua si anak yang telah menikah. Biasanya, apabila si anak telah memutuskan untuk ber-KB, hal yang terjadi selanjutnya adalah orangtua si anak tersebut akan melarang anaknya untuk ber-KB dengan berbagai alasan. Sehingga kemudian si anak biasanya akan menuruti larangan dari orang tuany tersebut. Terkait dengan kendala dan tradisi serta larangan orang tua ini, PLKB belum menemukan cara yang tepat untuk menangani kendala ini.

d. Adanya tren menikah di usia muda yaitu dibawah 19 tahun

Peraturan perundang-undangan No.4 tahun 1974 mengatakan bahwa usia minimal seorang wanita untuk melaksanakan sebuah pernikahan adalah 16 tahun dan pria adalah 19 tahun. Namun yang terjadi beberapa waktu terakhir ini adalah adanya tren menikah muda (di bawah usia yang telah ditentukan tersebut). Hal ini kemudian menimbulkan kecemasan akan potensi terjadinya baby-boom. Apabila ditinjau dari segi kesehatan, perempuan yang berusia

dibawah 20 tahun belum memiliki kematangan organ reproduksi. Sehingga dikhawatirkan dapat mengakibatkan terjadinya kanker serviks dan kehamilannya akan menjadi lemah (Hasil wawancara Ibu Hidayati, 6 Januari 2014).

Hal ini yang kemudian dapat mengakibatkan kematian ibu dan atau janin yang dikandungnya. Oleh karena itu, tren menikah muda dapat mengancam kelangsungan program KB.

e. Rumor tentang gagalnya alat kontrasepsi

Terjadinya rumor atau isu-isu yang belum jelas dikalangan masyarakat dapat menjadi hambatan yang cukup berarti bagi kelangsungan program KB tersebut. Oleh sebab itu, untuk menghadapi isu tersebut PLKB semakin menekankan pemahaman kepada para kader desa tentang program yang akan mereka sampaikan kepada masyarakat tersebut. Dengan begitu diharapkan para kader tersebut dapat memberikan penjelasan yang gamblang kepada masyarakat tentang program program yang ada.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagian aspek fasilitas fisik (*tangible*) PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan seperti kondisi tata ruangan yang rapi, bersih, nyaman, dan aman serta tempat parkir luas. Kelengkapan fasilitas sudah terdapat meja dan tempat duduk yang nyaman dan rapi untuk digunakan pada saat penyuluhan. Untuk fasilitas fisik mengenai kelengkapan teknologi seperti Laptop dan LCD, PLKB sama sekali belum pernah menggunakan pada saat penyuluhan dikarenakan keterbatasan biaya dan adanya petugas yang tidak bias mengoperasikan komputer. Selain itu pelayanan dalam bentuk sistem *on-line* juga belum diterapkan pada PLKB, masyarakat lebih memilih pelayanan secara langsung (*door to door*).
2. Dalam aspek kehandalan (*reliability*) PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret telah PLKB telah memberikan pelayanan yang dijanjikan seperti penyuluhan di Balai Desa, menanggapi setiap keluhan masyarakat seperti kesalahan pemasangan alat KB, adanya keakuratan serta kepercayaan pelayanan dalam memberikan penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat sehingga aspek

kehandalan dapat tercapai. PLKB juga tidak membedakan agama, ras, suku, dan golongan dalam memberikan pelayanan penyuluhan artinya tidak *diskriminatif*. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan dalam aspek kehandalan (*reliability*).

3. Daya tanggap yang diberikan pihak PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret yaitu selalu bersedia dengan siap dan sigap menangani setiap keluhan masyarakat serta memberikan solusi kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan adanya harapan yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*).
4. Pelayanan yang dilakukan PLKB khususnya pada saat penyuluhan dirasakan oleh masyarakat sudah sesuai dengan harapan dalam aspek jaminan (*assurance*). Hal ini ditunjukkan dengan adanya petugas PLKB yang mempunyai pengetahuan luas serta keakuratan informasi dalam memberikan penyuluhan terhadap masyarakat.
5. Aspek empati (*empathy*) yang diberikan pihak PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dan kekeluargaan dengan masyarakat. Selain itu PLKB juga memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat yang susah untuk diajak ber-KB dengan cara mendatangi ke rumah masyarakat atau dengan istilah *door to door* agar penyuluhan dapat terfokus.

6. Hambatan-hambatan yang timbul dalam pelayanan publik di BKK, PP dan KB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret adalah :

- a. Ketiadaan dana untuk para kader
- b. Minimnya PLKB sehingga beban kerja semakin tinggi
- c. Pemikiran masyarakat yang tidak sejalan dengan program PLKB
- d. Tren menikah di usia muda yaitu di bawah usia 16 tahun
(ancaman)

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan antara lain : mempertahankan dimensi kualitas pelayanan yang sudah tercapai serta mengoptimalkan sumber daya manusia yang sudah ada, meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan publik, dan memanfaatkan tempat yang tersedia dengan sebaik mungkin.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, dapat dipaparkan beberapa implikasi yang dianggap berkaitan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Berdasarkan analisis data ditemukan aspek *tangible* seperti tempat duduk, kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan adanya fasilitas tempat parkir yang luas mempunyai peran penting dalam melakukan pelayanan khususnya pada saat penyuluhan berlangsung. Hal ini mengakibatkan masyarakat tidak jenuh dan merasa nyaman pada saat proses penyuluhan berlangsung.

- b. Keterbatasan jumlah PLKB, hal ini dapat menyebabkan beban kerja PLKB semakin tinggi dan akan berimplikasi pada penyelesaian waktu yang tidak sesuai dengan harapan.

C. Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan, maka ada beberapa saran yang perlu disampaikan demi peningkatan kualitas pelayanan publik PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret. Beberapa saran antara lain :

1. PLKB hendaknya menambah kelengkapan fasilitas fisik khususnya untuk kelengkapan teknologi seperti laptop dan LCD agar pada saat penyuluhan berlangsung masyarakat tidak jenuh, penyuluhan lebih menarik dan masyarakat dapat memperhatikan dengan seksama.
2. Pemerintah daerah dapat memberikan tunjangan yang cukup kepada para kader KB.
3. Pemerintah daerah dapat memberikan dana khusus untuk pelaksanaan pertemuan PLKB bersama tokoh masyarakat. Sehingga PLKB dapat lebih fokus dalam menyampaikan informasi pada saat penyuluhan.
4. PLKB diharapkan dapat lebih terperinci lagi dalam melakukan monitoring pekerjaan, baik itu program wajib maupun program tambahan dari BKK, PP dan KB. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang dilakukan dapat lebih terfokus.

5. BKK, PP dan KB khususnya untuk PLKB lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (*tangible*) agar masyarakat dapat merasa puas dan tertarik dengan pelayanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Sinergi Visi Utama
- BKKBN. (2004). *Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE)*. Jakarta : BKKBN & UNFPA
- _____. (2002). *Advokasi*. Jakarta : BKKBN & UNFPA
- _____. (2007). *Kemitraan*. Jakarta : BKKBN
- _____. (2007). *Keluarga Berencana, Kesehatan Maternal, HIV/AIDS, Kesehatan Reproduksi Remaja*. Jakarta : UNFPA & BKKBN
- _____. (1996). *Pedoman Rapat Koordinasi Gerakan KB, Pembangunan Keluarga Sejahtera dan Kependudukan di Tingkat Kecamatan dan Desa/Kelurahan*. Jakarta : BKKBN
- Endar Sugiarto. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Bumi Aksara
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum, Ed.ke-1 cetakan ke-2*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Paimin Napitupulu. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT Alumni
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Bumi Aksara

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta

Tjejep Rohendi. (1992). *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: Univesitas Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wirman Syafri. (2012). *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/32311/4/Chapter%20II.pdf> (10 juni2013 / 21.30)

PEDOMAN WAWANCARA

1. *Tangible* (bentuk fisik) :
 - a. Menurut Saudara, apakah ruangan yang digunakan untuk penyuluhan memadai ?
 - b. Apakah ruangan yang disediakan pada saat penyuluhan nyaman ?
 - c. Bagaimana cara petugas menyampaikan materi penyuluhan, apakah dengan komunikasi lisan atau tertulis ?
 - d. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah menggunakan brosur, pamflet, baliho dalam memberikan informasi terhadap Saudara ?
2. *Realiable* (handal) :
 - a. Menurut Saudara, pada saat diadakan penyuluhan apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) datang sesuai dengan waktu yang tertulis dalam undangan ?
 - b. Menurut Saudara, dalam sebulan berapa kali Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) mengadakan penyuluhan ?
 - c. Menurut Saudara, pada saat penyuluhan apakah pengetahuan petugas mengenai Keluarga Berencana (KB) sudah cukup luas ?
 - d. Menurut Saudara, apakah petugas sudah cukup profesional dalam menjelaskan macam-macam alat kontrasepsi beserta ukuran penggunaannya ?
 - e. Apakah keahlian petugas dalam memberikan informasi terhadap Saudara sudah cukup terampil ?
 - f. Menurut Saudara, apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah profesional dalam menggunakan media komunikasi saat penyuluhan ?
3. *Responsivness* (daya tanggap) :
 - a. Menurut Saudara, bagaimana sikap Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) jika anda kurang jelas mengenai informasi yang diberikan pada saat penyuluhan berlangsung ?

- b. Apakah petugas selalu bersikap ramah dan sopan pada saat penyuluhan berlangsung ?
- c. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) memiliki kesiapan dan kesigapan dalam menangani kebutuhan masyarakat ?
- d. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) selalu bersedia menangani setiap keluhan masyarakat ?

4. *Assurance* (jaminan) :

- a. Menurut Saudara, apakah pengetahuan yang dimiliki oleh Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) cukup luas pada saat menyampaikan informasi ?
- b. Menurut Saudara, apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah profesional dalam menggunakan media komunikasi saat penyuluhan ?

5. *Empathy* (perhatian) :

- a. Menurut Saudara, pada saat penyuluhan berlangsung apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) memberikan perhatian secara menyeluruh terhadap semua masyarakat atau hanya tertuju pada suatu kelompok tertentu ?
- b. Bagaimana sikap petugas jika Saudara kurang memahami terhadap informasi yang diberikan pada saat penyuluhan berlangsung ?

HASIL WAWANCARA

Nama : Ibu Asiyah

Alamat : Pandes 1

1. *Tangible* (bentuk fisik) :

- a. Menurut Saudara, apakah ruangan yang digunakan untuk penyuluhan memadai ?

Jawab : ya cukup memadai

- b. Apakah ruangan yang disediakan pada saat penyuluhan nyaman ?

Jawab : cukup nyaman mbak, ada kipas anginnya dan fentilasinya cukup

- c. Bagaimana cara petugas menyampaikan materi penyuluhan, apakah dengan komunikasi lisan atau tertulis ?

Jawab : kebanyakan itu komunikasi lisan, biasanya dibagikan brosur kemudian dijelaskan dulu begitu mbak

- d. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah menggunakan brosur, pamflet, baliho dalam memberikan informasi terhadap Saudara ?

Jawab : kalau untuk PLKB yang baru, yang sekarang ini kan baru mbak PLKBnya kalau yang sebelumnya sudah mbak, dibagikan stiker gitu mbak yang ada tulisannya “Ayo ikut KB, 2 anak lebih baik”

2. *Realiable* (handal) :

- a. Menurut Saudara, pada saat diadakan penyuluhan apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) datang sesuai dengan waktu yang tertulis dalam undangan ?

Jawab : iya mbak, malah mereka datang terlebih dahulu dan saya yang telat datang hehe

- b. Menurut Saudara, dalam sebulan berapa kali Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) mengadakan penyuluhan ?

Jawab : setiap sebulan sekali mbak, waktunya menyesuaikan gitu

- c. Menurut Saudara, pada saat penyuluhan apakah pengetahuan petugas mengenai Keluarga Berencana (KB) sudah cukup luas ?

Jawab : iya sudah cukup luas, mereka selalu memberikan informasi yang lengkap

- d. Menurut Saudara, apakah petugas sudah cukup profesional dalam menjelaskan macam-macam alat kontrasepsi beserta ukuran penggunaannya ?

Jawab : cukup mbak, dengan mengedarkan brosur dan kemudian dijelaskan gitu mbak

- e. Apakah keahlian petugas dalam memberikan informasi terhadap Saudara sudah cukup terampil ?

Jawab : iya cukup mbak, tapi ya itu tadi mereka belum pernah menggunakan Laptop dan LCD. Kan kalau pakai laptop dan LCD lebih menarik mbak

- f. Menurut Saudara, apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah profesional dalam menggunakan media komunikasi saat penyuluhan ?

Jawab : yaaa itu tadi mbak, mereka belum pernah menggunakan. Kalau PLKB yang dahulu Bu Susi sudah ngendiko kalau nggak bisa pakai Laptop. Kalau yang sekarang kurang tahu mbak, kan ini petugas PLKBnya baru

3. *Responsivness* (daya tanggap) :

- a. Menurut Saudara, bagaimana sikap Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) jika anda kurang jelas mengenai informasi yang diberikan pada saat penyuluhan berlangsung ?

Jawab : yaaa dijelaskan mbak, sampai benar-benar saya paham gitu.

- b. Apakah petugas selalu bersikap ramah dan sopan pada saat penyuluhan berlangsung ?

Jawab : iya ramah dan sopan, seperti tidak ada jarak gitu mbak.
Menganggap kami ini sudah seperti keluarga sendiri

- c. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) memiliki kesiapan dan kesigapan dalam menangani kebutuhan masyarakat ?

Jawab : sigap mbak, jika ada masyarakat yang ingin memasang alat kontrasepsi mereka langsung mengantarkan ke puskesmas atau bidan

- d. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) selalu bersedia menangani setiap keluhan masyarakat ?

Jawab : selalu bersedia mbak, selalu memberikan solusi yang baik kepada masyarakat

4. *Assurance* (jaminan) :

- a. Menurut Saudara, apakah pengetahuan yang dimiliki oleh Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) cukup luas pada saat menyampaikan informasi ?

Jawab : sudah cukup luas mbak menurut saya

- b. Menurut Saudara, apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah profesional dalam menggunakan media komunikasi saat penyuluhan ?

Jawab : selama ini PLKB belum pernah menggunakan laptop mbak, mereka hanya memakai komunikasi lisan dan memakai brosur begitu mbak.

5. *Empathy* (perhatian) :

- a. Menurut Saudara, pada saat penyuluhan berlangsung apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) memberikan perhatian secara menyeluruh terhadap semua masyarakat atau hanya tertuju pada suatu kelompok tertentu ?

Jawab : iya mbak jelas sekali, tidak membedakan dan semuanya mendapatkan perhatian

- b. Bagaimana sikap petugas jika Saudara kurang memahami terhadap informasi yang diberikan pada saat penyuluhan berlangsung ?

Jawab : mereka akan menjelaskan sampai jelas, sampai benar-benar kami mengerti apa yang disampaikan oleh PLKB

Nama : Ibu Siti Fatonah

Alamat : Jejeran II

1. *Tangible* (bentuk fisik) :

- a. Menurut Saudara, apakah ruangan yang digunakan untuk penyuluhan memadai ?

Jawab : memadai

- b. Apakah ruangan yang disediakan pada saat penyuluhan nyaman ?

Jawab : nyaman

- c. Bagaimana cara petugas menyampaikan materi penyuluhan, apakah dengan komunikasi lisan atau tertulis ?

Jawab : biasanya lisan mbak,

- d. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah menggunakan brosur, pamflet, baliho dalam memberikan informasi terhadap Saudara ?

Jawab : dulu sudah pernah pakai brosur mbak, brosur tentang macam-macam alat kontrasepsi

2. *Realiable* (handal) :

- a. Menurut Saudara, pada saat diadakan penyuluhan apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) datang sesuai dengan waktu yang tertulis dalam undangan ?

Jawab : datang tepat waktu, malah mereka menunggu kami (masyarakat) karna kami datangnya telat mbak

- b. Menurut Saudara, dalam sebulan berapa kali Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) mengadakan penyuluhan ?

Jawab : sebulan sekali mbak, setiap Hari Kamis minggu ke-3

- c. Menurut Saudara, pada saat penyuluhan apakah pengetahuan petugas mengenai Keluarga Berencana (KB) sudah cukup luas ?

Jawab : sudah cukup luas

- d. Menurut Saudara, apakah petugas sudah cukup profesional dalam menjelaskan macam-macam alat kontrasepsi beserta ukuran penggunaannya ?

Jawab : sudah mbak, cukup jelas dan dapat dimengerti

- e. Apakah keahlian petugas dalam memberikan informasi terhadap Saudara sudah cukup terampil ?

Jawab : kalau terampilnya, PLKB yang sekarang lebih terampil dari PLKB yang dulu pas Bu Susi mbak. Yang sekarang punya ide-ide cemerlang, seperti pembentukan pengurus PPKBD. Yang dulu kan tidak seperti itu

- f. Menurut Saudara, apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah profesional dalam menggunakan media komunikasi saat penyuluhan ?

Jawab : sudah cukup bisa kok mbak

3. *Responsivness* (daya tanggap) :

- a. Menurut Saudara, bagaimana sikap Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) jika anda kurang jelas mengenai informasi yang diberikan pada saat penyuluhan berlangsung ?

Jawab : kalau kurang jelas ya dijelaskan lagi sampai kami benar-benar mengerti

- b. Apakah petugas selalu bersikap ramah dan sopan pada saat penyuluhan berlangsung ?

Jawab : iya mbak, dengan kami mereka sangat bersahabat sekali

- c. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) memiliki kesiapan dan kesigapan dalam menangani kebutuhan masyarakat ?

Jawab : selalu siap mbak jika kami membutuhkan sesuatu, selalu dibantu sebisa mereka (PLKB)

- d. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) selalu bersedia menangani setiap keluhan masyarakat ?

Jawab : selalu bersedia mbak, selalu memberikan solusi juga

4. *Assurance* (jaminan) :

- a. Menurut Saudara, apakah pengetahuan yang dimiliki oleh Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) cukup luas pada saat menyampaikan informasi ?

Jawab : sudah cukup luas

- b. Menurut Saudara, apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah profesional dalam menggunakan media komunikasi saat penyuluhan ?

Jawab : sudah cukup profesional, yang sekarang ini PLKB yang baru lebih bisa menggunakan laptop atau komputer

5. *Empathy* (perhatian) :

- a. Menurut Saudara, pada saat penyuluhan berlangsung apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) memberikan perhatian secara menyeluruh terhadap semua masyarakat atau hanya tertuju pada suatu kelompok tertentu ?

Jawab : semuanya diperhatikan, mana yang belum jelas dijelaskan. Siapapun itu tidak dibeda-bedakan

- b. Bagaimana sikap petugas jika Saudara kurang memahami terhadap informasi yang diberikan pada saat penyuluhan berlangsung ?

Jawab : menjelaskan sampai kami benar-benar jelas dan kami mengerti apa yang dimaksud oleh PLKB

Nama : Ibu Isminingsih

Alamat : Wonokromo II

1. *Tangible* (bentuk fisik) :

- a. Menurut Saudara, apakah ruangan yang digunakan untuk penyuluhan memadai ?

Jawab : iya cukup memadai

- b. Apakah ruangan yang disediakan pada saat penyuluhan nyaman ?

Jawab : nyaman

- c. Bagaimana cara petugas menyampaikan materi penyuluhan, apakah dengan komunikasi lisan atau tertulis ?

Jawab : komunikasi lisan mbak

- d. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah menggunakan brosur, pamflet, baliho dalam memberikan informasi terhadap Saudara ?

Jawab : kalau untuk PLKB yang baru belum, kalau yang Bu Susi dulu sudah pernah mbak seperti brosur

2. *Reliable* (handal) :

- a. Menurut Saudara, pada saat diadakan penyuluhan apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) datang sesuai dengan waktu yang tertulis dalam undangan ?

Jawab : tepat waktu mbak, malah mereka mendahului kita dan menunggu masyarakatnya hehe...

- b. Menurut Saudara, dalam sebulan berapa kali Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) mengadakan penyuluhan ?

Jawab : setiap sebulan sekali mbak

- c. Menurut Saudara, pada saat penyuluhan apakah pengetahuan petugas mengenai Keluarga Berencana (KB) sudah cukup luas ?

Jawab : sudah cukup luas

- d. Menurut Saudara, apakah petugas sudah cukup profesional dalam menjelaskan macam-macam alat kontrasepsi beserta ukuran penggunaannya ?

Jawab : cukup profesional

- e. Apakah keahlian petugas dalam memberikan informasi terhadap Saudara sudah cukup terampil ?

Jawab : menurut saya sudah cukup terampil mbak

- f. Menurut Saudara, apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah profesional dalam menggunakan media komunikasi saat penyuluhan ?

Jawab : untuk sejauh ini sudah cukup profesional mbak

3. *Responsivness* (daya tanggap) :

- a. Menurut Saudara, bagaimana sikap Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) jika anda kurang jelas mengenai informasi yang diberikan pada saat penyuluhan berlangsung ?

Jawab : yaa mereka menjelaskan sampai kita jelas mbak, mereka itu sangat terbuka dengan kita mbak

- b. Apakah petugas selalu bersikap ramah dan sopan pada saat penyuluhan berlangsung ?

Jawab : mereka itu sangat ramah mbak, sudah seperti keluarga tidak ada perbedaan diantara kami

- c. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) memiliki kesiapan dan kesigapan dalam menangani kebutuhan masyarakat ?

Jawab : iya mbak, sangat sigap dalam menangani setiap kebutuhan masyarakat. Yang ingin ikut KB ya dijelaskan diantarkan ke puskesmas juga...

- d. Apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) selalu bersedia menangani setiap keluhan masyarakat ?

Jawab : selalu mbak, setiap keluhan masyarakat selalu diselesaikan dengan penuh tanggungjawab

4. *Assurance* (jaminan) :

- a. Menurut Saudara, apakah pengetahuan yang dimiliki oleh Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) cukup luas pada saat menyampaikan informasi ?

Jawab : sudah mbak, sudah cukup luas

- b. Menurut Saudara, apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) sudah profesional dalam menggunakan media komunikasi saat penyuluhan ?

Jawab : sudah mbak, cukup bisa menggunakan media komunikasi

5. *Empathy* (perhatian) :

- a. Menurut Saudara, pada saat penyuluhan berlangsung apakah Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) memberikan perhatian secara menyeluruh terhadap semua masyarakat atau hanya tertuju pada suatu kelompok tertentu ?

Jawab : ohh, tidak mbak. Mereka sangat adil tidak membedakan. Semua sama mbak diperhatikan

- b. Bagaimana sikap petugas jika Saudara kurang memahami terhadap informasi yang diberikan pada saat penyuluhan berlangsung ?

Jawab : yaa mereka menjelaskan sampai kita benar-benar jelas terhadap informasi yang mereka berikan

PEDOMAN OBSERVASI

No	Hal yang diamati	Ya	Tidak
1.	Terdapat media informasi berupa brosur, leaflet, papan pengumuman, serta lainnya untuk menginformasikan pelayanan.	✓	
2.	Masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai prosedur.	✓	
3.	Petugas pelayanan ramah melayani masyarakat yang akan mendapatkan pengarahan.	✓	
4.	Ruang kerja PLKB luas dan nyaman		✓
5.	Jam pelayanan sesuai dengan jadwal (tepat waktu).	✓	
6.	Pelayanan PLKB di Kecamatan Pleret tepat waktu.	✓	
7.	Kondisi peralatan kerja di bagian pelayanan sudah lengkap.	✓	
8.	Fasilitas penunjang pelayanan umum telah tersedia.		✓
9.	Jadwal waktu penyelesaian pelayanan telah tersedia.	✓	
10.	Ruang tunggu luas dan nyaman.		✓
11.	Tempat pelayanan terlihat bersih.	✓	
12.	Penataan ruangan terlihat rapi.		✓
13.	Tempat parkir luas dan aman.	✓	
14.	Tersedianya peralatan modern untuk proses pelayanan.		✓
15.	Terdapat jaringan komputer di ruang pelayanan.	✓	

STRUKTUR ORGANISASI
BKK PP & KB

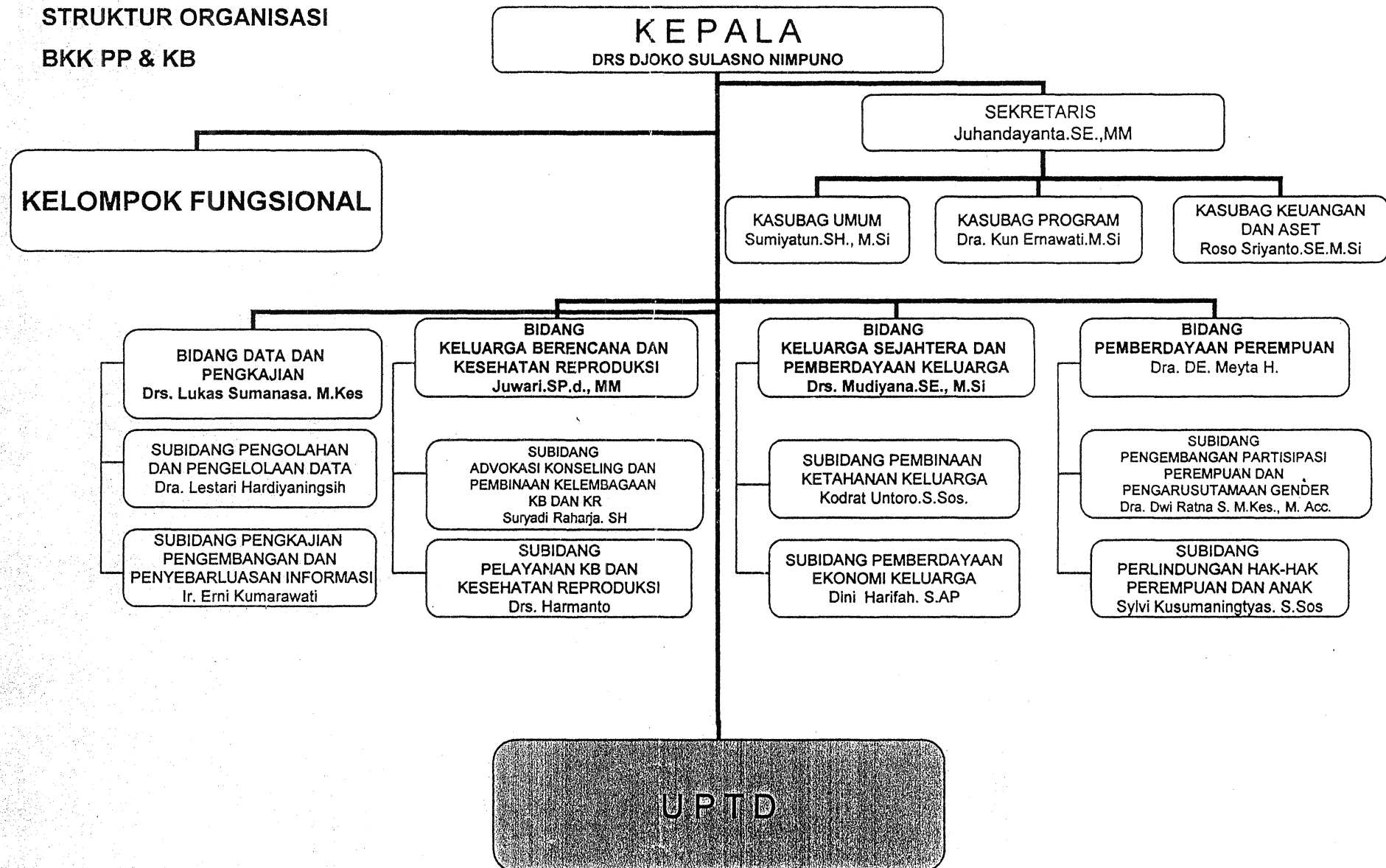




Foto pada saat penyuluhan di Balai Desa Wonokromo



Foto keadaan ruang kerja PLKB Desa Wonokromo Kecamatan Pleret



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 586168 Ext. 817 Fax. (0274) 554902
Website : <http://www.fe.uny.ac.id> e-mail : fe@uny.ac.id

Nomor : 2273/UN34.18/LT/2013
Lampiran : Proposal
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

21 Oktober 2013

Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
C.q. Kepala Biro Administrasi Pembangunan
Sekretariat Daerah Provinsi DIY
Komplek Kepatihan – Danurejan Yogyakarta

Kami sampaikan dengan hormat permohonan Ijin Penelitian untuk penyusunan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Mina Khikatul Choiriyah
NIM : 09402244006
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Maksud/Tujuan : Ijin Penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi
Judul : "Pelayanan Publik Petugas Lapangan Keluarga Berencana Badan Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Perempuan Dan Keluarga Berencana di Desa Wonokromo Kecamatan Pleret"

Demikian atas kerjasama dan ijinnya diucapkan terima kasih.



Tembusan :

1. Sub. Bagian Pendidikan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN IJIN

070 /Reg / VI/ 7559 10 /2013

Membaca Surat : DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNY

Nomor : 2273/UN.34.18/TL/2013

Tanggal : 21 OKTOBER 2013

Perihal : IJIN PENELITIAN

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah,
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/development/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : MINA KHIKATUL CHOIRIYAH NIP/NIM : 09402244006
Alamat : KARANGMALANG, YOGYAKARTA
Judul : PELAYANAN PUBLIK PETUGAS, LAPANGAN KELUARGA BERENCANA BADAN KESEJAHTERAAN KELUARGA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA DI DESA WONOKROMO KECAMATAN PLERET
Lokasi : KAB. BANTUL

Waktu : 24 OKTOBER 2013 s/d 24 JANUARI 2014

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan *softcopy* hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam bentuk *compact disk* (CD) maupun mengunggah (*upload*) melalui website : adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan naskah cetakan asli yang sudah di syahkan dan di bubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentatati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website: adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

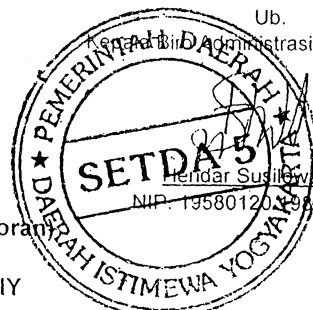
Pada tanggal 24 OKTOBER 2013

An. Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pengembangan

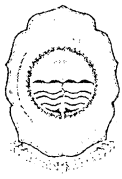
Ub.

Kepada Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan:

- 1 Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan)
- 2 Bupati Bantul CQ Ka. Bapeda
- 3 Ka. Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat DIY
- 4 DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNY
- 5 YANG BERSANGKUTAN



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(B A P P E D A)

Jln. Robert Wolter Monginsidi No. 1 Bantul 55711, Telp. 367533, Fax. (0274) 367796
Website: bappeda.bantulkab.go.id Webmail: bappeda@bantulkab.go.id

SURAT KETERANGAN/IZIN

Nomor : 070/ Reg / 2474 / 2013

Menunjuk Surat : Dari : Sekretariat Daerah DIY Nomor : 070/Reg/V/7559/10/2013

Tanggal : 24 Oktober 2013 Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat :

- Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perijinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 17 Tahun 2011 tentang Ijin Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktek Lapangan (PL) Perguruan Tinggi di Kabupaten Bantul.

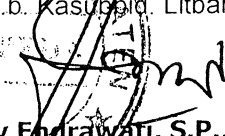
Diizinkan kepada

Nama : **MINA KHIKATUL CHOIRIYAH**
P. T / Alamat : **Fak Ekonomi UNY, Karangmalang Yogyakarta**
NIP/NIM/No. KTP : **09402244006**
Tema/Judul : **PELAYANAN PUBLIK PETUGAS LAPANGAN KELUARGA BERENCANA**
Kegiatan : **BADAN KESEJAHTERAAN KELUARGA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN KELUARGA BERENCANA DI DESA WONOKROMO KEC. PLERET**
Lokasi : **DESA WONOKROMO KEC. PLERET**
Waktu : **28 Oktober 2013 sd 28 Januari 2014**
Personil : **1 orang**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi (menyampaikan maksud dan tujuan) dengan institusi Pemerintah Desa setempat serta dinas atau instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
- Wajib menjaga ketertiban dan mematuhi peraturan perundangan yang berlaku;
- Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
- Pemegang izin wajib melaporkan pelaksanaan kegiatan bentuk *softcopy* (CD) dan *hardcopy* kepada Pemerintah Kabupaten Bantul c.q Bappeda Kabupaten Bantul setelah selesai melaksanakan kegiatan;
- Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas;
- Memenuhi ketentuan, etika dan norma yang berlaku di lokasi kegiatan; dan
- Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintah.

Dikeluarkan di : B a n t u l
Pada tanggal : 28 Oktober 2013

A.n. Kepala,
Kepala Bidang Data
Penelitian dan Pengembangan,
u.b. Kasubid. Litbang

Heny Endrawati, S.P., M.P.
NIR: 197106081998032004

Tembusan disampaikan kepada Yth.

- Bupati Bantul (sebagai laporan)
- Ka. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bantul
- Ka. BKK PP dan KB
- Camat Pleret
- Lurah Desa Wonokromo
- Yang Bersangkutan